



SIVAS CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ

Sosyal Bilimler Enstitüsü

İşletme Anabilim Dalı

**SIVAS ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİNDE FAALİYET
GÖSTEREN İŞLETMELERDE ÇALIŞAN İŞÇİLERİN KALİTESİNİ
VE İŞİ SEVMESİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN
BELİRLENMESİ**

Yüksek Lisans Tezi

Sultan CERAN CUNEDİOĞLU

Sivas

Ağustos 2019

SİVAS CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ

Sosyal Bilimler Enstitüsü

İşletme Anabilim Dalı

**SİVAS ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİNDE FAALİYET
GÖSTEREN İŞLETMELERDE ÇALIŞAN İŞÇİLERİN
KALİTESİNİ VE İŞİ SEVMESİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN
BELİRLENMESİ**

Yüksel Lisans Tezi

Sultan CERAN CUNEDİOĞLU

Danışmanı

Prof. Dr. Ziya Gökalp GÖKTOLGA

Sivas

Ağustos 2019

KABUL VE ONAY

Üniversite: : Sivas Cumhuriyet Üniversitesi
Enstitü : Sosyal Bilimler Enstitüsü
Ana Bilim Dalı : İşletme Anabilim Dalı
Tezin Başlığı : Sivas Organize Sanayi Bölgesinde Faaliyet Gösteren İşletmelerde Çalışan İşçilerin Kalitesini Ve İşi Sevmesini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi
Savunma Tarihi : 01.08.2019
Danışmanı : Prof. Dr. Ziya Gökalp GÖKTOLGA

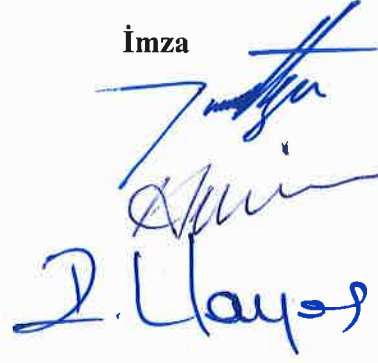
Unvanı - Adı Soyadı

İmza

Jüri Başkanı : Prof. Dr. Ziya Gökalp GÖKTOLGA

Üye : Prof. Dr. Hüdaverdi BİRCAN

Üye : Doç. Dr. Rüştü YAYAR



Oy Birliği

Oy Çokluğu

Sultan CERAN CUNEDİOĞLU tarafından hazırlanan "Sivas Organize Sanayi Bölgesinde Faaliyet Gösteren İşletmelerde Çalışan İşçilerin Kalitesini Ve İşi Sevmesini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi" başlıklı tez, kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Ahmet ŞENGÖNÜL
Enstitü Müdürü

ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü bünyesinde hazırladığım bu Yüksek Lisans tezinin bizzat tarafımdan ve kendi sözcüklerimle yazılmış orijinal bir çalışma olduğunu ve bu tezde;

- 1- Çeşitli yazarların çalışmalarından faydalandığımda bu çalışmaların ilgili bölümlerini doğru ve net biçimde göstererek yazarlara açık biçimde atıfta bulunduğumu;
- 2- Yazdığım metinlerin tamamı ya da sadece bir kısmı, daha önce herhangi bir yerde yayımlanmışsa bunu da açıkça ifade ederek gösterdiğimi;
- 3- Başkalarına ait alıntılanan tüm verileri (tablo, grafik, şekil vb. de dâhil olmak üzere) atıflarla belirttiğimi;
- 4- Başka yazarların kendi kelimeleriyle alıntıladığım metinlerini, tırnak içerisinde veya farklı dizerek verdiğim yine başka yazarlara ait olup fakat kendi sözcüklerimle ifade ettiğim hususları da istisnasız olarak kaynak göstererek belirttiğimi,

beyan ve bu etik ilkeleri ihlal etmiş olmam halinde bütün sonuçlarına katlanacağımı kabul ederim.

08/08/2019

Sultan CERAN CUNEDİOĞLU

ÖNSÖZ

Bu çalışmada, Sivas Organize Sanayi Bölgesi'nde faaliyette bulunan işletmelerde çalışan işçilerin kalitesini ve işlerini sevip sevmeme durumlarını etkileyen faktörler bilimsel yöntemle araştırılmıştır.

Araştırma konusunun tespitinden itibaren, çalışmalarımın her aşamasında yanımda olduğunu hissettiren, çok yoğun olduğu dönemlerde bile bana vakit ayıran, bilgisini, emeğini ve desteğini esirgemeyen öncelikle hocam ve sonrasında tez danışmanım olan Prof.Dr.Ziya Gökalp GÖKTOLGA'ya,

Büyük bir sabır ve özveri göstererek her zaman yanımda olan sevgili eşim Levent CUNEDİOĞLU'na,

Araştırma boyunca desteklerini esirgemeyen ve beni sürekli çalışmaya sevk eden Babam Behram CERAN, kardeşim Hüseyin CERAN ve Ablam Türkan GÜMÜŞ'e,

Hayatıma geldiğinden beri bana hep şans getiren, biricik meleğim, canım kızım Ayfer Yağmur CUNEDİOĞLU'na,

Bugüne kadar yetişmemde en büyük emeği olan, bu meslekte olmama vesile olan, benimle birlikte sevinip birlikte ağlayan ve şuan yanımda olmasa da her zaman varlığını yanımda hissettiğim değerli ANNEM rahmetli Mevlüde CERAN'a sonsuz teşekkür ederim.

Sultan CERAN CUNEDİOĞLU

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	i
KISALTMALAR LİSTESİ	iii
TABLO LİSTESİ	v
ŞEKİL LİSTESİ	vii
ÖZET	ix
ABSTRACT	xi
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	3
1. KALİTE	3
1.1. Kalitenin Tanımı.....	3
1.1.1. Kalite Kavramı.....	4
1.1.2. Kalite Politikaları	7
1.1.3. Kalite Yönetimi.....	8
1.1.4. Kalite Sistemi	9
1.2. Çalışma Yaşamı Kalitesi.....	10
1.2.1. Çalışma Yaşam Kalitesi Tanımı ve Amaçları	12
1.2.2. Çalışma Yaşamı Kalitesinin Önemi	16
1.2.3. Çalışma Yaşam Kalitesini Etkileyen Unsurlar.....	18
1.2.4. Çalışma Yaşamının Kalitesini Arttırmanın Yolları.....	24
1.2.5. Toplam Kalite Yönetimi ve Çalışma Yaşam Kalitesinin Tatmini Üzerindeki Etkileri.....	25
1.3. İşçi Kalitesi ve İşçi Kalitesini Etkileyen Faktörler.....	27
1.4. Toplam Kalite Yönetiminin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri	29
1.4.1. Motivasyon	29
1.4.2. Ödüllendirme ve Tanınma	30
1.4.3. Kültür Değişimi	30
1.5. Literatür.....	31
İKİNCİ BÖLÜM	35
2. MATERYAL VE YÖNTEM	35
2.1. Materyal ve Yöntem	35
2.2. Araştırmanın Hipotezleri	36
2.2.1. Araştırmanın Değişkenleri	36

2.2.2. Alt Varsayımlar.....	36
2.3. Lojistik Regresyon Analizi	37
2.3.1. Lojistik Regresyon Analizinde Değişken Seçimi	40
2.4. Ki-Kare Analizi.....	40
2.4.1. Ki-Kare Bağımsızlık Testi.....	41
2.4.2. Homojenlik Testi.....	41
2.4.3.Uygunluk Testi.....	42
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM.....	43
3. UYGULAMA VE BULGULAR.....	43
3.1.Ki-Kare Analizi Tabloları.....	51
3.2.Lojistik Regresyon Analizi Tabloları.....	60
SONUÇ VE TARTIŞMA	67
KAYNAKÇA.....	71
ÖZGEÇMİŞ.....	81

KISALTMALAR LİSTESİ

ASQC	: Amerika Kalite Kontrol Derneği
CART	: Classification and Regression Trees (Sınıflama ve Regresyon Ağaçları)
CHAID	: Chi-Squared Automatic Interaction Detector (Otomatik Ki-Kare Etkileşim Belirleme)
ÇYK	: Çalışma Yaşam Kalitesi
EOQC	: Avrupa Kalite Kontrol Organizasyonu
ISO	: Uluslararası Standartlar Örgütü
JIS	: Japon Sanayi Standartları
MARS	: Multivariate Adaptive Regression Spline (Çok Değişkenli Uyumlu Regresyon Uzanımları)
MÖ	: Milattan Önce
s.	: Sayfa
SLIQ	: Supervised Learning in Quest (Denetimli Öğrenme)
SPRINT	: Scalable Parallelizable Induction of Decision Trees (Karar Ağaçlarının Ölçeklenebilir Paralelleştirilebilir İndüksiyonu)
TSE	: Türk Standartları Enstitüsü
TYK	: Toplam Yaşam Kalitesi
QUEST	: Quick, Unbiased, Efficient Statistical Tree (Hızlı, Yansız, Etkin İstatistiksel Ağaç)



TABLO LİSTESİ

Tablo 3.1. Ankete katılanların demografik bilgileri.....	43
Tablo 3.2. Ankete katılanların aile çalışma dağılımı	44
Tablo 3.3. Anket uygulanan fabrikaların sektörel dağılımı.....	45
Tablo 3.4. Anket uygulanan fabrikalarda bulunan işçi sayısı dağılımı.....	45
Tablo 3.5. Anket uygulanan işçilerin teknolojiyi takip etme dağılımı.....	46
Tablo 3.6. Anket uygulanan işçilerin teknoloji ile ilgili etkinliklere katılımı	46
Tablo 3.7. Anket uygulanan işçilerin teknoloji ve beceri düzeyi durumu	47
Tablo 3.8. Ankete katılanların üniversite işbirliği hakkındaki düşünce dağılımı.....	47
Tablo 3.9. Anket uygulanan işyerlerinde Ar-ge bölümü bulunma durumu	47
Tablo 3.10. Anket uygulanan işyerlerindeki departmanların yeterlilik durumu	48
Tablo 3.11. Anket uygulanan işçilerin işlerini sevmeye dağılımı	49
Tablo 3.12. Ankete katılanların bilgi-beceri kullanma düzeyi	49
Tablo 3.13. Ankete katılanların teknolojik araçları yeterli bulma düzeyi.....	49
Tablo 3.14. Ankete katılanların teknolojik yenilikleri takip etme düzeyi.....	50
Tablo 3.15. Ankete katılanların katılım düzeyi	50
Tablo 3.16. Ankete katılanların cinsiyetleri ile yenilikleri takip etme düzeylerine göre dağılımı.....	51
Tablo 3.17. Ankete katılanların cinsiyetleri ile yenilik takip etme düzeyleri ilişkisini gösteren ki kare tablosu	52
Tablo 3.18. Ankete katılanların yaşları ile yenilikleri takip etme düzeylerine göre dağılımı	52
Tablo 3.19. Ankete katılanların yaşları ile yenilik takip etme düzeyleri ilişkisini gösteren ki kare tablosu.....	53
Tablo 3.20. Ankete katılanların medeni durumları ile yenilikleri takip etme düzeylerine göre dağılımı.....	53
Tablo 3.21. Ankete katılanların medeni durumları ile yenilik takip etme düzeyleri ilişkisini gösteren ki kare tablosu	54
Tablo 3.22. Ankete katılanların gelir durumları ile yenilikleri takip etme düzeylerine göre dağılımı.....	54
Tablo 3.23. Ankete katılanların gelir durumları ile yenilik takip etme düzeyleri ilişkisini gösteren ki kare tablosu	55

Tablo 3.24. Ankete katılanların cinsiyetleri ile işlerini sevme düzeylerine göre dağılımı	55
Tablo 3.25. Ankete katılanların cinsiyetleri ile işlerini sevme düzeyleri ilişkisini gösteren ki kare tablosu	56
Tablo 3.26. Ankete katılanların yaşları ile işlerini sevme düzeylerine göre dağılımı	56
Tablo 3.27. Ankete katılanların yaşları ile işlerini sevme düzeyleri ilişkisini gösteren ki kare tablosu	57
Tablo 3.28. Ankete katılanların medeni durumları ile işlerini sevme düzeylerine göre dağılımı	57
Tablo 3.29. Ankete katılanların medeni durumları ile işlerini sevme düzeyleri ilişkisini gösteren ki kare tablosu	58
Tablo 3.30. Ankete katılanların eğitim durumları ile işlerini sevme düzeylerine göre dağılımı	58
Tablo 3.31. Ankete katılanların eğitim durumları ile işlerini sevme düzeyleri ilişkisini gösteren ki kare tablosu	59
Tablo 3.32. Ankete katılanların gelir durumları ile işlerini sevme düzeylerine göre dağılımı	59
Tablo 3.33. Ankete katılanların gelir durumları ile işlerini sevme düzeyleri ilişkisini gösteren ki kare tablosu	60
Tablo 3.34. Tanımlayıcı İstatistikler	61
Tablo 3.35. Bağımlı değişkenlerin kodlanması	62
Tablo 3.36. Sınıflandırma Tablosu 1	62
Tablo 3.37. Denklemdeki değişkenler	63
Tablo 3.38. Çok yönlü model katsayısı testleri	63
Tablo 3.39. Model özeti	64
Tablo 3.40. Lojistik Regresyon Sonuçları	64

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1. Çalışmanın Yapısal Modeli.....	20
---	----





ÖZET

Araştırmanın amacı; Sivas Organize Sanayi Bölgesi'nde faaliyette bulunan işletmelerde çalışan işçilerin kalitesini etkileyen ve işlerini sevme düzeylerini belirleyen faktörlerin incelenmesidir. Bu çalışmada araştırmanın çalışma grubunu, Sivas Organize Sanayi Bölgesinde çalışan 200 işçi oluşturmaktadır. Verilerin toplanmasında işçi kalitesini etkileyen faktörlerin ölçülmesini amaçlayan anket hazırlanmış ve bu anketten yararlanılarak araştırmanın bulgularına ulaşılmıştır. Araştırmada; Organize Sanayi Bölgesinde çalışan işçilerin kalitesini etkileyen faktörlerin neler olduğu ve bu faktörlerin işlerini sevip sevmeme oranını nasıl etkilediğini belirlemek, değişkenler arasındaki ilişkiyi bulup yorumlamak amacıyla frekans dağılımları ele alınmış, ki-kare analizi ve lojistik regresyon analizi uygulanmıştır.

Araştırma sonucunda; örneklemin değerleri ile aile gelir seviyesi ve teknolojik gelişmelerden yararlanma değişkenleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Medeni durum, eğitim durumu, işçi sayısı, teknolojik araçları takip etme düzeyi, teknolojik araçların yeterliliği gibi diğer değişkenlerin ise bireylerin işini sevme durumları üzerinde etkili olmadığı sonucuna varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Kalite, Çalışma yaşamının kalitesi, İşçi kalitesi ve İşçi memnuniyeti



ABSTRACT

The aim of the research is to investigate the factors that affect the quality of the workers –who work at firms operating in Sivas Organized Industrial Zone- and determine the level of liking their jobs. In this survey, the working group of the study consists of 200 workers working in Sivas Organized Industrial Zone. In the collection of data, a questionnaire aiming to measure the factors affecting the quality of workers was prepared and the findings of the study were obtained by using this questionnaire.

In the study; in order to determine the factors affecting the quality of workers working in the Organized Industrial Zone and how these factors affect the rate of liking or disliking their jobs, to find and interpret the relationship between the variables; frequency distributions were handled, chi-square analysis and logistic regression analysis were applied.

As a result of the research, a significant relationship is found between the values of the sample and the variables of family income and utilization of technological developments. It is concluded that other variables such as marital status, education level, number of workers, level of following technological tools, adequacy of technological tools have no influence on individuals' liking their jobs.

Key Words: Quality, Quality of working life, Worker quality, Worker satisfaction



GİRİŞ

Günümüzde artık işletmeler yönüyle rekabet en üst seviyelere taşınmış bu yüzden de işçiler ilerleyen ve her geçen gün yenilenen teknolojik gelişmeler karşısında kendilerini yenileme ve güncelleme zorunda kalmışlardır. İşletmeler ve çalışanlar; diğer rakiplerine üstünlük sağlamak, müşteri kitlesinin beklentilerini en üst seviyede karşılamak, farklılık yaratmak ve global dünyada yerini koruma adına devamlı olarak yeni gelişmeleri takip etmek ve uygulamak zorundadır. Bu da zorunlu olarak işletmeler de kalite kavramını ön plana çıkarmaktadır.

Kalite, birçok alanda olduğu gibi gelişen ekonomik değişimlerde de kendini göstermiş; kalite, kalite kontrolü, işçi kalitesi konusundaki çalışmalar da büyük bir hız ve önem kazanmıştır. Artık kalite deyince bir ürünün kalitesi değil, ürün süreçleri ve çalışanların kalitesi gibi bütün kavramlar akla gelmektedir.

Günümüzde çalışanların işinden, işyerinden memnun olması, beklentilerinin karşılığını bulması ve iş tatmininin sağlanarak iş hayatında mutlu ve başarılı olması hem işveren hem de toplumsal ekonomi için büyük önem teşkil etmektedir. Çalışma yaşam kalitesi çalışanın bu psikolojik ve manevi doyumunu karşılayan, aynı zamanda da verimliliğini artıran güçlü bir etkidir.

Bu çalışma da işçinin yaşam ve iş kalitesine etki eden birçok faktörden bahsedilmiştir. Ücret, güvenlik, terfi, iş arkadaşları, liderlik, yönetim tarzı, eğitim, iş alanındaki koşullar, takdir edilme ve yönetim olan ile ilişkiler vb. etkenler yaşam kalitesi yanında , işçi kalitesini de belirleyen unsurlar arasındadır.

Teknolojik gelişmeler beraberinde bilginin de artmasını sağlamıştır. Teknolojinin gelişmesi ile verilerin saklanmasında kullanılan fiziki alanlar da küçülmüştür. Dünya’da depolanan bilgi miktarının sürekli artış göstermesi ile birlikte, depolanan bilgilerin nasıl analiz edilerek kullanılacağı problemi de ortaya çıkmıştır. Depolanan bu veriler herhangi bir analize tabi tutulmadığı zaman bir anlam ifade etmemektedirler. Veriler analiz edilip işlendiğinde bir anlam taşımaktadırlar. Bu sebepten dolayı herhangi bir anlam ifade etmeyen verilerin işlenerek bilgiye dönüştürülmesinde yardımcı olan teknikler son yıllarda önem kazanmaya başlamıştır.

Bu araştırma Sivas Organize Sanayi Bölgesi’nde faaliyette bulunan işletmelerde çalışan işçilerin kalitesi ve işlerini sevmelerinde etken olan faktörlerin

belirlenmesi, söz konusu faktörlerin işçilerin yaşam kalitesi üzerindeki etkilerinin araştırılması ve tüm bunların işçi memnuniyetini ne düzeyde etkilediğinin ortaya konulması açısından önemlidir.

Bu bilgiler doğrultusunda yapılan çalışma dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde kalitenin tanımı yapılmış, kalite yönetimi, kalite politikası ve kalite sistemleri ile ilgili bilgi sunulmuştur. Çalışma yaşam kalitesinin tanımı, özellikleri, kaliteyi etkileyen unsurlar, çalışma yaşam kalitesini artırma yöntemlerine değinilmiştir. Ayrıca toplam kalite yöntemleri ve çalışma yaşamı kalitesinin tatmini üzerindeki etkili faktörlerden bahsedilmiştir.

Çalışmanın yine birinci bölümünde işçi kalitesi ve işçi kalitesini etkileyen unsurlara yer verilmiştir. Çalışma şartlarının sağladığı olumlu ve olumsuz etkilerden, motivasyon, ödüllendirme, işçi kalitesini arttıracak faktörlerden ve toplam kalite yönetimin çalışanlar üzerindeki etkisinden bahsedilmiştir.

İkinci bölümde araştırma için kullanılan materyal ve yöntemlerden, ayrıca lojistik regresyon ve ki-kare analizi ile ilgili tanımsal verilerden bahsedilmiştir.

Üçüncü bölümde araştırma neticesinde elde edilen bulgular belirtilip, analiz edilerek analizin sonuçları tablolar halinde gösterilmiş ve yorumlamaları yapılmıştır.

Dördüncü ve son bölümde ise elde edilen verilerle ilgili sonuçlar belirtilmiş ve buna bağlı olarak yapılan değerlendirmeler ve önerilerden bahsedilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

1. KALİTE

1.1. Kalitenin Tanımı

Kalite sözlük anlamı olarak; *'Bir şeyin iyi veya kötü olma ölçütü, nitelik'* olarak belirtilmektedir. Kalite; mükemmellik arayışına sistemli bir yaklaşımdır.

Kalite; bir mal, hizmet veya işin diğeriyle kıyaslandığında onu ayıran derece, cins, üstünlük veya uygunluk standardıdır. Kalite, mal ve hizmetin belirli bir beklentiyi karşılayabilme özelliklerinin tümüdür.

İnsanların ve sistemlerin yanlış yapmama ve mükemmel erişme isteğinden kalite kavramı ortaya çıkmıştır (Şimşek, Akgemci, Çelik 1998: 15). Kalite uç tabirle; Kullanıma olan uygunluktur, fevkaladelik arayışının sistematik bir yaklaşımıdır (Amerikan Standartları Enstitüsü). Kalite, tüm şartlara uygunluktur.

Kalite, latince kökenli bir kelime olan “qualitas” kelimesinden türetilmiş olup, Fransızca'ya “qualite” olarak geçmiştir. Kalitenin sözlük anlamından biri niteliktir. Sözlükte kalite kavramının farklı tanımlarıyla karşılaşmak olasıdır. Bu tanımlardan bazıları şu şekildedir;

- Kalite; bir malın ya da hizmetin, kullanıcıların beğenilerini karşılama derecesidir (Avrupa Kalite Kontrol Organizasyonu, EOQC).
- Kalite; ürün ya da hizmeti iktisatlı bir şekilde üreten ve tüketici isteklerine cevap veren bir üretim sistemidir. (Japon Sanayi Standartları, JIS)
- Kalite; belirli bir ürünün gerekliliklere uygunluk ölçüsüdür.
- Kalite; bir mal ya da hizmetin belirli bir ihtiyacı karşılayabilme vasfını ortaya koyan özelliklerin tümüdür. (Amerikan Kalite Kontrol Derneği, ASQC)
- Bir ürün yahut hizmetin değeridir (Feigenbaum 1983: 5).
- Herhangi bir ürün sınıfının vasıflarının, insanların isteklerini karşılayabilme derecesidir (ISO 8402).
- Kalite; alıcıyı devamlı tatmin edecek, kalite kontrolü yapılmış, en iktisatlı, en ergonomik ve faydası maksimum ürünü üretmek, geliştirmek, dizaynını yapmak ve satış sonrası hizmetini vermektir.

1.1.1. Kalite Kavramı

Kalite kavramı, çok fazla anlam ifade eder çünkü kalite; çok boyutlu bir kavramdır. Bazılarına göre kalite “pahalı”, “lüks”, “nadir bulunan”, “üstün nitelikli” gibi kavramlarla eşanlamlı olarak düşünülmektedir (Kavrakoğlu 1993: 3). Kalite kavramı, tarih boyunca insanoğlunun zihnini uğraştırmış bir konu olmuştur.

M.Ö. 2150 yılında Hammurabi Kanunları da kalite ile ilgili ilk kaynaklara rastlanmıştır. Kanunda kaliteli iş yapımını teşvik eden; “Eğer bir yapı ustası bir adama ev yapar ve biten ev gerektiği kadar sağlam olmaz, ev sahibinin üstüne yıkılarak ölümüne neden olursa, o yapı ustasının başı uçurulur.” ifadesi kullanılmıştır (Bedük 2005: 3).

Kalite konusuna ne kadar önemiyet verildiğini gösteren bir başka eski kaynakta, M.Ö.2000–333 yılları arasında yaşamış olan Fenikelilere aittir. Fenikeliler katı yaptırım yolları uygulayarak kaliteyi arttırmışlardır. Örneğin bir kanunda; “Fenikeli bir müfettiş, kalite standartlarına uygun olmayan bir mal tespit ettiğinde tekrar yenilenmesini önlemek için problemlili malı üretenin elini kesme gücüne sahiptir” denmiştir (Bedük 2005: 3).

ISO 8402’de Kalite; “Bir mal ya da hizmetin belirlenen veya ileride olabilecek ihtiyaçları karşılama becerisine dayanan özellikler toplamı” olarak belirtilmektedir. Kalite, insanların ihtiyaçlarını belirleme ve bu ihtiyaçlara cevap vermesidir. İhtiyaçların belirlenmesindeki zorluklar sebebiyle kalite, bir üründe bulunması gereken en asgari şartları ifade etmektedir. Garvince göre, kalitenin boyutlarını belirleyen; performans, ek özellikler, uygunluk, estetik, dayanıklılık, güvenilirlik, hizmetler, algılanan kalite gibi özellikler olmak üzere sekiz önemli etken vardır (Bumin, Erkutlu 2002: 23).

Performansla, ürünün ana hatlarıyla iş görme özelliklerini, ek özelliklerle de, ürünün çekiciliğini arttıran ve kullanıcıya ekstra sunulan özellikler belirtilmektedir. Uygunlukla, belge ve tek biçim, estetikle ise ürünün renk, şekil gibi diğer vasıflarından bahsedilmektedir. Dayanıklılık, ürünün faydalı kullanım süresini, güvenilirlik ise tüm özelliklerin ürün özelliklerine olan uyumunu gösterir. Hizmetler, ürünün satışı ve satış sonrasında alıcıya sunulan hizmetleri ile ürün hakkındaki olumsuz dönüşlerin değerlendirilmesidir. Algılanan kalite ise, ürünün marka ve imgesinin tüketicilerin nezdinde ki değeridir.

Amerika, Avrupa ve Japonya kalite güvencesi konusunda dünyada liderdir. Amerika'da 19. yüzyıl sonlarına doğru ilk kalite kontrol adımları atılmıştır. İngiltere'de 1904 yılında Rolls Royce kurulmuş, ürettiği araba ve uçak motorları ile kalitenin sembolü haline gelmiştir. İstatistikçiler, matematiksel istatistiği kalite kontrol kavramına dahil etmeye başlamışlardır. Daha hızlı ve ucuza üreten makineler tercih edilir olmuş ve zamanla el emeği önemini yitirmiştir. 19. yüzyılın sonlarında Amerika'yı dünya lideri konumuna getiren bir sistem olan Taylor Sistemi, iş sürecinin örgütlenmesi, planlama ve yürütmenin birbirinden ayrılması, denetlenmesi, sürecin bilimsel teorilere göre uygulanması ile uzmanlaşmanın sağlanması şeklinde, üretim sürecini daha etkin ve verimli kılmayı amaçlamıştır. Sistem, üretimi en üst seviyelere taşıırken aynı zaman da kalitenin geliştirilmesine de katkı sağlamıştır. Başarılı teknolojik ilerleme uğraşları kalitenin geliştirilmesinde büyük önem taşımıştır. 1920–1940 yılları arasında Amerika'da büyüyen ekonominin getirdiği sorunla baş etmek üzere kalite kontrol muayene mühendisliği bölümü açılmış ve Amerika Kalite Kontrol Derneği 1946 yılında kurularak kaliteyi geliştirme konusunda büyük bir adım atılmıştır.

İstatistiğin kalite yönetiminde kullanılması konusunda çalışmaları olan W.Edwards Deming, 1950 yılında Japon Bilim Adamları ve Mühendislerinin daveti üzerine Japonya'ya gitmiştir. Deming Toplam kalite yönetimini Japonlara öğreten uzman olarak belirtilir. Ülkede her yıl kendi ismini taşıyan “Deming Ödülleri” adı altında kalite ödülleri verilmektedir.

A.V. Feigenbaum kalite kontrol kavramlarında 1951 yılında çalışmaları olan Amerikalı uzmandır. Toplam kalite kontrol kavramlarını geliştirerek üretimden satış sonrasına kadar kalite kontrolünü tüm süreçte uygulamıştır. Japon bilim adamı Kaoru Shikawa, kalite kontrol bilincini kapsamlı bir şekilde yaymış, yaptığı işçi eğitimi alanındaki çalışmaları ile kalitenin gelişmesin de önemli rol oynamıştır. Özellikle kalite çemberleri çalışmaları ile büyük yankı uyandırmıştır.

Küreselleşme olgusuyla 1990 sonrasında kalite kavramı ve kalite sistemleri devamlı ele alınıp işletmelerde bir yaşam biçimi olmaya başlamıştır (Hoşcan 1999: 1).

Kalitenin , üretim ve hizmet sektörlerindeki önemi gittikçe artmış özel, resmi tüm kurumlarda ve eğitim, askerlik, sağlık vb.. her alanda görev yapan yöneticilerin önemli konusu haline gelmiştir. Kalite işletmelerin devamlılığını sağlayabilme, ilerleme ve gelişmelerinin temel unsuru olarak görülmektedir. Kalitenin ehemmiyeti

“bugünün kalitesi, yarının güvencesidir” , “Kaliteyi teşvik etmek, geleceği güvenceye almaktır.” gibi özdeyişlerle artık tekrar tekrar vurgulanmaktadır (Bedük 2005: 2).

Birçok alanda olduğu gibi hızlı gelişen teknoloji ve ekonomik değişimler, kalite ve kalite kontrolü konusundaki çalışmalara büyük bir hız ve önem kazandırmıştır (Gözlü 1990).

Küreselleşme 20. yy.da yaşanan teknolojik gelişmeleri ve her türlü iletişimi hızlandırmıştır. Böylelikle ürüne ulaşım kolay ve rahat sağlandığından rekabet artmış ve kültürel etkileşimler oluşmuş, üretici ve tüketici ilişkileri, kullanıcı tercihleri zaman içinde değişime uğramıştır. Günümüzde kalite denilince yalnızca bir ürünün kalitesi kastedilmemekte, ürün süreçleri ve çalışanların kalitesi gibi olgularında kalitesi kastedilmektedir. Bu konuların her biri birbiri ile bağlantılıdır.

Kalite; ürün ya da hizmet hakkını kullanan kişinin öznel yargısı olup, beklentiler ve ihtiyaçların karşılanması ölçüsüdür. Mesela, otomobil satın alan bir kişi kontak anahtarını çevirir çevirmez arabanın motorunun çalışması beklentisini taşır. Motor ilk çevirmesinde çalışmadıysa alıcının beklentisi karşılanmamış olacaktır ve alıcı aracın kalitesini yetersiz olarak algılayacaktır (TSE 1996: 1).

Kaliteyi, her türlü atık ve kullanılamaz ürünün azaltılması, ürünler üzerinde tekrar tekrar düzeltme işlemleri yapılmasının engellenmesi, üretim yapılırken en asgari seviyede duraklamanın olması ve en yüksek üretim hızına ulaşılması artıracaktır. Kalite, müşterilere istediklerinin tam olarak sunulması halinde, daha az ürünün geri dönmesinden, memnuniyet sayısının ve ürün satışlarının artmasından kaynaklı dolaylı ve dolaysız faydaları kapsar.

Kalite kavramı işletmeler açısından da büyük önem taşır. Kalite önemlidir; müşteri tatminidir, verimlilik, esneklik, yatırımdır. Sorunlar meydana gelmeden önce çözümleri oluşturulur, ürün ve hizmet en üst seviyede sunulsa bile önemli olan müşterinin tatminidir. Müşteri sunulan hizmetten en verimli şekilde yararlanmak ister bu yönüyle de gerek personelden gerekse işletmenin sunacağı diğer imkanlardan maksimum seviyede faydalanır.

Beklentileri karşılamak için her an yeni gelişimlere ve görüşlere açık olmak ve bu konuda esneklik sağlamak gereklidir. Kısa dönemde ar-ge çalışmaları olsun, ürün özelliklerini ve müşteri memnuniyetini artırma adına katlanılan yeni maliyet olsa bile, kalite uzun dönemde bir yatırımdır.

Kalite de müşteri tatmininin sağlanması için ürün kalitesinin de maksimum seviyede olması gerekmektedir. Bu seviyeyi yakalamakta, üretim esnasında dikkate alınması gereken tasarım aşaması kalitesi, üretim aşaması kalitesi, kullanım aşaması kalitesi olmak üzere üç etkenle mümkündür (Feigenbaum 1983: 2). Bir ürünün veya hizmetin tasarım aşaması, ürünün son halini almadan önce müşteri ihtiyaçları ile iç ve dış etkenler göz önüne alınarak planlanması sürecini oluşturur. Üretim aşaması, artık tasarlanmış olan ürünün müşteri beklentilerine göre üretilerek teslim edilmesine kadar olan zaman dilimini ifade eder. Son aşama olan kullanım aşaması ise ürünün veya hizmetin alıcıya teslim edilmesi sonrasındaki dönemde memnuniyet ve şikayetlerinin dikkate alınması sürecini oluşturmaktadır.

Kalite, bir ürün ya da hizmetin müşteriler nazarında ki değerinin artması, kendine has emsalsiz özelliklerinin olması ve mevcut rakiplerinin arasında daha üstün konuma sahip olması için önemli bir araçtır. Kalite, ürün ve hizmetin müşteri üzerinde bıraktığı olumlu etkidir. Bu yönüyle kalite, işletmenin ve çalışanların daha üstün seviye iş çıkarmalarını sağlayan ve müşterilerin beklentilerine cevap veren bütünsel bir süreçtir (Öğüt 2001: 194).

Bir ürünün üstün özelliklere sahip olması kaliteli olduğunu göstermez; aynı zamanda kullanıcının da tüm ihtiyaçlarına cevap vermesi gerekir. Tüketici nazarında, farklı kalite değerlerine ve aynı niteliklere sahip bir ürün olabilir (Diken 1998: 2).

Kalite, büyük ölçüde rekabeti de beraberinde getirmiştir. Çağımız da hızla gelişen ekonomik sistemler, mal ve hizmetlerin kalitesini sürekli olarak çeşitlendirme ve geliştirme zorunluluğunu oluşturmuştur. Kârlılık, verimlilik ve kalite sorunlarına karşı getirilebilecek çözüm önerileri, işletmenin belirli kalite hedeflerine ulaşmasında değil; aynı zamanda da yüksek verimlilik artışı, işletme maliyetlerinin minimize edilmesi gibi konularda da işletmecinin elindeki önemli bir araçtır (Diken 1998: 3-4).

Bir işi en iyi şekilde yapmanın doyumunu, üstün verimlilik, tüm işlerin bir defada tam olarak yapılmasıyla kazanılan süre ve tüketicinin bir firmanın ismi ile kalite ifadesini birlikte anmalarından kaynaklanan kazanç kaliteli çalışmanın kazandırdıklarıdır (TSE-ISO 9000 1996: 1).

1.1.2. Kalite Politikaları

Kalite politikası, işletmelerde ki üst idarenin resmi olarak işletmenin tüm iş ve amaçlarını, kaliteye yönelik olarak oluşturmak için belirlemesidir (Miyauchi 1996). İşletme yönetiminin ilk ilkesini oluşturan kalite politikası, alıcının tatmini ve

süreçlerin sürekli atağa geçmesi için verilen çabadır. Kalite politikalarının en önemli vazgeçilmezi ve şirketlerin ana disiplini müşteri tatmini olarak belirlenir. Bir ürün ve hizmet için müşteri tatmininin asgari kıstasları belirlenerek, bu kıstasların şirket tarafından karşılanması gerekmektedir. Pazarda bulunan mevcut ürünler kadar, bu pazara sürülecek ürünlerin de asgari şartları sağlaması gerekmektedir. Bir işletmenin uzun ömürlü olması için müşteri tatminine mutlaka cevap vermesi, belli bir sistematik içinde bugün ve gelecekte yeni politikalar belirlemesi, kalite politikası olarak adlandırılır. Başka bir ifade ile kalite politikası, işletmenin müşteri tatminine ilişkin tüm bakışını yansıtmaktadır. ISO 9001 Kalite Yönetimine göre kalite politikası;

- a) işletmenin varoluş amacına uygunluğunu,
 - b) Tüm Şartların uygulanacağına ve kalite yönetim sisteminin işlerliğinin devamlı olarak iyileştirileceğine dair bir strateji içermesini,
 - c) Kalite hedeflerinin belirlenmesi ve incelenmesi için bir çerçeve sağlamasını,
 - d) işletmenin kendi içinde kalite politikasının iletilmesini ve anlaşılmasının sağlanmasını,
 - e) Uygunluğunun devamlılığının gözden geçirilmesini,
- Teminat altına almalıdır.

1.1.3. Kalite Yönetimi

Müşteri beklentilerinin karşılanması ve tüm faaliyetlerin sürekli olarak iyileştirilebilmesi için, işletmelerdeki tüm personelin aktif katılımı gerekmektedir. Personelin ve işletmenin müşteri memnuniyeti odaklı olarak belirlediği kalitenin sağlanması adına yönetime ve personele büyük sorumluluklar düşer. Kalite yönetimi görevini yerine getirmek adına kalite standartlarının belirlenmesi ve süreç ile işletmede çalışanların bu standartlara uygun bir şekilde oluşturulması sağlanmalıdır (Soylu, Suer 2002).

Aytimur'a göre, stratejik planlama, şirketin öz sermayesinin bu alan da kullanılması ve kalite planlamasının incelenmesi, uygulanması ve değerlendirilmesi gibi oluşturulan bütün diğer düzenli faaliyetler kalite yönetimini kapsamalıdır (Efil 1993).

Kalite yönetimi; bütün işletim bağıntılarının kalite politikasını belirlemesi, amaç ve vazifelerini bilinç ile yürütmenin kalite ile planlaması, kalite kontrolü, kalite

gelişimi, kalite güvencesinin oluşturulmasıdır. TSE'ye (2001a, s.8) göre, kalite yönetimi; Bir şirketin kalite yönünden idare ve kontrolü için bağlantıları yapılmış faaliyetleridir.

İşletmedeki çalışanlar ve işletme yönetimi, kaliteye verilen değer tüm sektörlerde artmasına paralel olarak, süreçlerin hepsini içine alan kalite yönetimi sistemini uygulamışlardır. Kalite yönetimi işletmedeki tüm çalışanların katkılarıyla üretim, tasarım, satış sonrası servis ve hizmet aşamalarının her sahasında kendini yenilemek ve destek faaliyetlerini kapsamaktadır.

1.1.4. Kalite Sistemi

Kalite sistemi, bir işletmenin tüm işlevlerini kapsayan kuruluş aşamasını, yapısını, müşteri memnuniyetini, yönetim ve yönetim stratejilerinin bütününe kapsayan ve öngörülen kaliteyi sağlamak için gerekli olan sistemler bütünüdür.

İşletme de kalite sisteminden bahsedilmesi ve kalite yönetiminin oluşturulması için, birinci olarak organizasyon yapısı ve bu yapıda yer alan kişilerin sorumlulukları ile tespit edilmiş sorumlulukların ve faaliyetlerin yürütülebilmesi adına, oluşturulan dokümantasyon ve gerekli olan araçların belirlenmesi gerekir. Kalite sisteminde asıl olan kendini tekrarlayan kontrolden çok kurulan sistemle kalitenin tasarımdan müşteri yorumlarına kadar geçen sürede kendiliğinden oluşturulmasıdır. Ürünün kontrole tabi tutulması yerine, kontrole gerek kalmayacak şekilde üretim sisteminin güvence altına alınması fikri benimsenmiştir (Güven 1992: 14).

Ülkemizde kalitenin atması, kalite sisteminin standartlaşması ve Uluslararası arenada ticari ilişkilerin yoğunlaşması adına, ISO tarafından 1987 yılında ISO 9000 Kalite Güvence Standartları serisi yayınlanmıştır.

ISO 9000 sisteminin yayınlanmasında ki amaçları birkaç ana madde halinde belirtirsek, “pazarlamada imaj sağlamlaştırma” “alıcı isteklerine uymak”, “yönetim ve teftişin etkinliği” “oturmuş bir sistem kurmak” sayılabilir. Şirket içi faydalar ve dışa dönük faydalar olmak üzere ISO 9000 iki başlıkta toplanabilir (Kavrakoğlu, Balkır 1998: 5-6).

Şirket içi faydalar:

- Düzenli hale getirmek
- İşletmenin etkinliği
- Görünmezliğin azalması
- Yanlışların azalması
- Standartlaşma
- Başarılı iletişim
- Eğitim gibi faktörler temel etkenlerdir.

Dışa dönük faydalar ise:

- Alıcı memnuniyeti
- Alıcı artışı
- İşletme imajının güçlenmesi
- Reklamasyonlarda düşüş

olarak belirtilmektedir.

Kalite sistemi, işletme ve mevzuatın belirlemiş olduğu kurallara uyumlu olarak, işletmenin misyonu ve hedefleri doğrultusunda, tüm taleplerini karşılayabilecek şekilde oluşturulmaktadır.

1.2. Çalışma Yaşamı Kalitesi

Çalışma eylemi emek isteyen bir amaç, uğruna çaba harcamaktır. Bu çaba bir ödev, fiziksel bir iş, ücretli bir görev veya meslek olarak yapılır. Çalışan için çaba harcamak ne kadar mühim ise iş ve işyeriyle ilgili algı da o oranda mühimdir. Yapılan iş ve çalışılan iş ortamı çalışan için önemli etkiler yaratmaktadır. Çalışanın hayati ihtiyaçlarını karşılaması ve sürdürebilmesi için maddi kaynaklar gereklidir. Bu da insanın iş hayatında stresle yaşamasını zorunlu kılmıştır. Zorunlu kılınan iş hayatı bazı çalışanlar için aynı anda sevilen bir işyeri olur. Çalışma yaşamı kalitesi, bir kişinin işle ilgili rahatlık durumu ve mükâfatlandırma, tatmin olma ve stresten kaçınma ile oluşabilecek olumsuzlukları, kişisel çıktıları gibi mesleki tecrübeleri içeren kapsamlı bir yapıdır (Rose, Beh, Uli 2006: 2151-2159).

Bir işi yapıyor olmanın verdiği başarı hissi, iş tatmini ve iş yükünün kaldırılmasındaki haklı gurur çalışan için manevi tatmin duygusudur. Çalışanın işinden tatmin olmaması halinde ise tam tersine bir memnuniyetsizlik ve zorundalık duygusunun yaşattığı stres hâkim olacaktır. Yaşadığı bu stresin işyerinde yansımaları

da olumsuz yönde olacaktır. Bu yönüyle iş hayatı, çalışan için hayati bir yere sahiptir.

Çalışma yaşamı kalitesi (ÇYK) çalışanın işinde, mesleğinde, işyerinde ve beklentilerinin karşılanmasında ve tahmini iş tatmininin sağlanarak iş hayatında keyifli ve başarılı olmasında çok mühim bir unsurdur. ÇYK, işçi için psikolojik ve manevi tatmininde belirleyici, aynı zamanda da verimliliğini artırıcı bir etken olmuştur. Çalışan, yenilikçi ve işveren için başarılı katılımında aktif bir rol almasını da sağlayan bir birey olmuştur. Bu yönüyle, çalışma yaşam kalitesini artırma adına yapılan her türlü inceleme, işin, işletmenin ve hatta ekonomik verimliliğin belli koşullarının tespit edilmesini sağlayacaktır. ÇYK' nın başka bir önemli avantajı da, çalışma hayatının çalışanla ilgili yönünü daha net tespit etme imkânı sağlayacağı için işverenin sağladığı ortamla ve iş ile ilgili olarak yeni düzenlemelere de bir başvuru kaynağı olmasıdır.

Çalışma hayatı günlük yaşantımız üzerinde çok mühim bir yere sahiptir. Hayatımız da herhangi bir plan yaparken planlarımız iş yaşam saatleri ile belirlenir. Çalışma hayatı sosyal kimliğimiz için de önemli bir unsurdur; hatta bazı durumlarda aile müessesesinin kurulup kurulmamasında bile etkileyici unsur olmaktadır. İnsan hayatında en önemli etkenlerden biri olan iş sahibi olma ya da işsiz kalma, dış dünyayla olan irtibatı ve bu irtibatın kalitesini temsil eder. Bir kişi ve bu kişinin sahip olduğu iş arasındaki bağı düzenleyen karmaşık mekanizmayı doğru okuyabilmek için, çalışma yaşam kalitesi kavramını iyi bilmemiz gerekmektedir (Martel 2006: 333).

Örgüte mühim katkılar sağlayan, güvenilir, vazife bilinci olan, yetenekli insanları örgütün bir numaralı kaynakları haline getiren ve çalışanlara gerekli saygınlığı gösteren bir felsefe ve ilkeler dizini çalışma yaşam kalitesini oluşturur(Straw,C.C 1984: 261). Çalışma yaşam kalitesi hakkında işçi ile işveren ortamı arasındaki ilişkinin kalitesi dikkate alınarak işin insani boyutunun ön plana çıkması 1960'lı yılların sonuna dayanmaktadır. 1960'lı yıllar boyunca İsveç'te hükümetin sosyal demokrat politikaları, çalışanların refahını daha fazla dikkate alarak iş koşullarını iyileştirmek için uğraşmış ve bu yaklaşım sendikalar, işyerleri ve politik partilerle de desteklenmiştir. İşi tekrardan organize etme ihtiyacı, diğer Batı Avrupa ülkeleri tarafından da desteklenmiş fakat İsveç'in aksine, Fransa, Hollanda, İngiltere, Danimarka, Norveç ve İrlanda 'da bu girişimler organize olmayan çabalarla desteklenmiştir.(Martel 2006: 333-368) Amerika'da 1972 yılında çalışma yaşamı

kalitesi hakkında, Kolombiya Üniversitesi'nde "işin demokratikleştirilmesi" adıyla düzenlenen uluslararası konferans çok ses getirmiştir. Konferansta iki mühim oluş tartışılmıştır ki bu hareketlerden ilki, Batı Avrupa'da, "endüstriyel demokrasi" olarak isimlendirilen politik bir harekettir. Bu hareketi İngiltere, İtalya, Fransa, Batı Almanya ve İsveç parlamentolarına düzenlemiş oldukları lobi faaliyetleri ile sosyalist işçi derneklerinin ve işçilerin karar alma sürecine katılımını kanunlaştırmayı kapsamaktadır. Amerika'da çok fazla gündeme gelen "iş yerinin insancillaştırılması" sosyal bilimler teorisinin ortaya çıkışın da ikinci hareketi oluşturur (Davenport 1983: 26-28). Hareketlerin bir yönlü erken dönemlerde konuşuluyor olmasına artı olarak iş problemlerine formüller bulma çabaları, işyerlerinde çalışan-yönetim dayanışmasını resmileştirmek için üstün bir çaba harcadığının göstergesidir (Smith 1983: 12).

Çalışma yaşam kalitesi ile sosyalist ülkelerde "çalışanların korunması", Fransa'da, "iş şartlarının geliştirilmesi", İskandinav ülkelerinde "iş çevresi ve çalışma alanlarının demokratikleştirilmesi", Almanya'da ve İngiltere'de "işin insancillaştırılması" ifadeleri sürekli kullanılmıştır (Kaymaz 2003:5). ÇYK'ni geliştirmek üzere birçok ülkede değişik düzenlemeler yapılmış, her ülke başlangıç süresi ve hukuki düzenlemeler yönünde farklı tarihler ve uygulamalar da bulunmuştur.

1.2.1. Çalışma Yaşam Kalitesi Tanımı ve Amaçları

Çalışma yaşam kalitesi kavramı algılanması ve vasıflandırılmasında ki farklılıklara karşın, iş hayatında kalite anlayışı, özellikle son yıllarda iş görenlerin psikolojik ve fiziksel refah düzeyini artıran, örgütsel kültürde başkalaşım meydana getiren ve tüm işçilerin değerini artıran bir yönetim felsefesi olarak kaşımıza çıkmaktadır (Shain, Suurvali 2001: 38).

Heskett çalışma yaşam kalitesini "*iş görenin işe, işteki diğer çalışanlara ve örgüte karşı olan hisleri*" (1997: 54) diye belirtmektedir. Günümüzde işteki örgütlenmenin köklü şekilde değişimi ile, bireylerin temel ihtiyaçlarını karşılayan işin süregelmiş yapısı da değişime uğramıştır. Bireylerin duyduğu temel ihtiyaçlar, Suttle'ın belirttiği üzere "*işin kişisel temel gereksinimleri karşılama derecesi*" (1977: 3) çalışma yaşam kalitesi tanımı artık geçerliliğini yitirmiş iş sistemi ve bir çalışanın yaşam standartlarının gelişmesine paralel olarak çeşitlenmeye ve değişmeye uğramıştır.

Kiernan ve Knutson çalışma yaşam kalitesini, “*insanların çalışma alanında ki rolünü anlamlandırması ve bu rolün farklı kişilerin beklentileri ile etkileşimi*” (1990: 121) olarak belirtmektedir. Çalışma yaşam kalitesi her kişinin kendi perspektifinde farklı olarak tasarlanır ve farklı olarak değerlendirilir. Günümüzde birçok işyerinde uygulanana ödül, fayda ve itibar mekanizmaları iş motivasyonunu arttırma adına kullanılmaktadır. Farklı bir ihtiyaç ve kişilik yelpazesine sahip olan işgören, kişisel yaşam tarzları, sağlık durumu, özel harcamaları, iş harici geçirdiği zamandaki faaliyetleri, kendine ait değer sistemleri, ihtiyaçlarının derecesini etkileyebilmektedir. İşverenin eşit davranışta bulunmasına rağmen, bazı işgören için önemli olan bir ihtiyaç bir başka iş gören için önemli olmayabilir. Bireysel ihtiyaçlara odaklanan Kiernan ve Knutson çalışma yaşam kalitesinin öznel ve her bir birey için değişen ihtiyaçlarına göre sürekli gelişen yapısını ihmal ettiğini belirtir (Rethinam 2008: 58-70).

Carlson, çalışma yaşam kalitesinin tanımını “*bir hedef ve bu hedefi başarmak için devam eden bir süreç*” (1980: 84) diye belirtmiştir. Çalışma yaşam kalitesi, bir işin modernleştirilmesi için her örgütün önemli bir sorumluluğunu ve örgütün tüm seviyesindeki iş gören için daha katılımlı, verimli ve daha tatmin edici bir iş ve iş çevrelerinin yaratılmasını sağlar. Carlson, çalışma yaşam kalitesini tek bir felsefe de, insana saygınlıkta, toplamış ama örgüte göre farklılıklar olmasını bireylerin kendi görüşlerinden kaynaklandığını vurgulamıştır. Süreç olarak çalışma yaşam kalitesinin ise, örgütte ki işgücünün aktif katılımının sağlanması ile bu hedefe ulaşma gayretini içerdiğini belirtir.

Çalışma Yaşam kalitesi ile iş tatmini ve zihinsel sağlık arasında da artı yönlü ilişki olduğunu belirten araştırmacılar, hayatın bütün olması nedeniyle iş yaşantısı ile sosyal yaşam kalitesinin birlikte değerlendirilmesi gerektiğini belirtmektedir. Çünkü iş hayatı ve sosyal yaşam arasında pozitif yönlü ve birbirini etkisi altına alan bir ilişkinin olduğu bilinmektedir (Schulze 1998: 519).

Çalışma yaşam kalitesi tanımlarının, 1980’ler de örgütün öznelliğini gösteren belirgin bir eğilime kaydığı görülmektedir (Martel 2006: 77). Çalışanların örgüt içinde belirgin bir iş tatmini yaşaması, motivasyonu daha yüksek olan bir kalite sağlamıştır. Schilesinger’e göre ÇYK , “*iş görenin yönetimde söz sahibi olması, bireysel bilgi ve becerilerin geliştirildiği iş alanlarının oluşturulması, elemanlarının veriler üzerinde sorumluluk seviyelerinin arttırılması, yönetim ve çalışanlar arasında açık iletişime sahip güven ilişkisine dayalı iş gören başarısını destekleyen bir ortam*

oluşturulması, çalışan motivasyonunun yükseltilmesi, her gelişimin değerlendirilmesi ve incelenmesi çabalarıdır” (1982: 3-4)

Nadler ve Lawler ise, ÇYK’ni “*bireyler, iş ve örgütlere dair düşünmenin bir yolu*” (1983: 23) olarak belirtmişlerdir. İşin örgütsel etkinlik ve ekonomi üzerine katkısı olduğu kadar insanlar üzerindeki etkileşimleri ve endişeleri de mevcuttur. Örgütsel sorunların çözümlenmesinde katılım fikri çok ehemmiyetlidir. Çalışma yaşam kalitesinin bir bileşeni olan birey, iş ve örgütlerle birlikte düşünölmeye ve değerlendirilmeye başlamıştır.

Sirgy ve diğeri ÇYK’ni “*çalışma alanında katılımın bir sonucu olan kaynak, veriler ve faaliyet yoluyla, tüm ihtiyaçların karşılanmasına yönelik çalışan doyumu*” (2001: 241) olarak belirtmişlerdir. Çalışma yaşam kalitesi, bireye göre değişiklik gösterir ve kişinin yaşı, uzmanlaşma durumu ve pozisyonuna göre farklılıklar yaratır. İşinde severek çalışan bir işgören, çalışmaktan mutluluk duyacak ve bu da verimli bir iş sahası yaratacaktır. Çalışma yaşam kalitesinde çalışanın mutlu olarak çalışmasının önemli olduğu görüşü vurgulanmaktadır. 2000’li yıllarda çalışma yaşamı kalitesi klasik yönetim yaklaşımından, modern bir yönetim yaklaşımına geçiş yapmış, örgütteki iş gören boyutunu ön plana çıkarmıştır. ÇYK Serbest’e göre ise, “yapı ve süreci içeren, iş görenin iş tatminine ve bireysel beklentilerine ehemmiyet veren ve bireyin işi motive etme yoluyla iş verimliliğini artırmasına yönelik bir tekniktir” (2000: 31). Çalışma yaşam kalitesi mana olarak çok geniş kapsamlı, tasvir edilirken ülkeden ülkeye, hatta bazen aynı ülkedeki bölgeden bölgeye, bir şahıstan diğeri bir şahısa değişiklik gösteren farklı muhteva ve öncelikleri olan bir kavramdır (Schulze 1998: 519). Belirtilen bu farklılıkların nedeni, bir taraftan sosyal yapı, belli kuramlar, amaç ve değerleri iken, bir taraftan da iş görenlerin farklı ihtiyaçları, arzu ve beklentileridir (İncir 1991: 230).

Çalışma yaşam kalitesi çalışana doyum sağlayacak iş şartlarının sağlanmasıdır. İş tatmini ile yalnızca iş hayatının değil aynı zamanda kişilerin de yaşamının kalitesi etkilenmektedir (Adler 1999). Çalışma yaşam kalitesinin iş, işin yapısı, maaşlar, kazançlar, çalışma ortamı, işlerin direktörlüğü ve organizasyonu ile kullanılan teknoloji, demografik yapı, çalışanın tatmini, katılımı, istihdam garantisi, sosyal adalet ve sosyal güvenlik, eğitim gibi belirleyicileri bulunmaktadır (Can 1991). Asıl olan, çalışma yaşam kalitesi ile ulaşmak istenen nokta çalışma hayatında işin insancillaştırılmasını sağlamaktır. Ancak çalışma hayatının insancillaştırılması, çalışanın iş yaşamındaki konumunu ve uzmanlığını, yetenek ve

arzularına uygun bir seviyeye ulaştırmayı hedeflemektedir. Çalışma hayatının insancillaştırılması çalışanın yapmış olduğu işle tamamlanarak amacına uygun bir şekilde çaba göstermesi demektir (Yüksel 2004: 47-58).

Çalışma yaşam kalitesinin amaçları;

- Çalışan, iş ve sosyal ihtiyaçlar arasında dengenin sağlanması, çalışma yaşamının daha çok mükafatlandırılmaya dönük olması,
- Çalışanların işle ilgili kaygılarının azaltılması,
- İşle ilgili verilen kararlara yüksek oranda katılımın sağlanması,
- Kaza ya da yaralanma olasılığını en asgariye düşüren iş sahasının oluşturulması,
- Kişisel yeteneklerden en üst seviyede faydalanmak için işlerin, örgütsel prosedürlerin ve yönetsel işlemlerin planlanması,
- Çalışanların, mesai yoluyla daha fazla ücret kazanmasının sağlanması,
- Üretkenliklerinin çoğaltılması ve işten kaytarmaların minimuma indirilmesidir (Solmuş 2000: 18).

Çalışma yaşam kalitesi ile alakalı olarak literatürde iki önemli spekülaf yaklaşım öngörölmüştür. Bu yaklaşımlar Maslow'un ihtiyaçların karşılanması ve yayılma etkisi yaklaşımlarıdır (Loscocco, Roschelle 1991: 182-225). İhtiyaçların karşılanması yaklaşımı ile kastedilen, Maslow tarafından geliştirilen bir model olup, bireylerin iş aracılığıyla yerine getirilmesini istediği ana ihtiyaçlar dikkate alınır. Çalıştıkları iş onların ihtiyaçlarına cevap verdiği sürece işlerinden tatmin olacaklardır (Alkan, Soğancıoğlu, Pamukçu 1989: 94-95). Yayılma etkisi yaklaşımında ise bir kişinin çalışma alanında ki hoşnutluğu, o kişinin sosyal hayatında, sağlığında, aile yaşamında büyük etkiye sahip olduğu gibi, ekonomik durumu ve çalışma hayatı dışında kalan zaman diliminde de yaşamından zevk almasını sağlayacaktır diye belirtir (Bromet, Dew, Parkinson 1990:133-151).

Çalışan kişi açısından hayati önemi olan çalışma yaşamı kalitesi kavramının örgütsel sonuçları büyük bir önem arz eder. Çalışma yaşamı kalitesinin başarılı olarak sağlanması örgütün etkililiğinde belirleyici bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır (Özkalp, Kırel 2001:554). Bunun nedeni çalışanın iş hayatında karşılaştığı koşullar gösterdiği başarıyı etkilemektedir (Yüksel 2004: 47-58). Yapılan birçok incelemeler bize gösteriyor ki, çalışma yaşam kalitesi, bireyin davranışsal tepkilerinde, çalışma tatmininde, örgüt de, kişisel kimlik kazanmasında, yaptığı iş ile daha çok alakadar olmasında ve gayretinin artmasında, işten ayrılma fikrinde,

çalışanın devir hızında önemli etkilere neden olmaktadır (Carter, Pounder, Lawrence 1990: 170-181).

Çalışma Yaşam Kalitesi, yönetim ve çalışanlar arasında dinamik ve saygın bir ilişki ve iş birliğine bağlı olarak çalışanın yönetimle ilgili karar aşamalarında söz sahibi olmasında ve işverenle karşılıklı fayda sağlamada mühim bir etkidir (Bowditch, Buono 1994: 1-4). İş tecrübelerinin pozitif ya da negatif şekilde seyretmesi çalışanın moralini yükseltmesine ya da stresinin artmasına neden olacaktır (Cooper 2009: 3-8).

Sirgy tarafından çalışma yaşam kalitesi, çalışanların iş hayatından sağladığı iş tatmini olarak tanımlanır. Bowditch ve Buono (1994) ve Newstorm ve Davis (1997) paralel bir yaklaşımla çalışma yaşam kalitesini çalışanların iş vasıtası ile önemli bireysel ihtiyaçlarını karşılayabilme derecesi olarak ifade etmişlerdir. Çalışma yaşam kalitesi, işin insancillaştırılması ifadesini kullanarak asıl çalışanın fiziksel ihtiyaçlarının yanı sıra zihinsel, psikolojik ve sosyal ihtiyaçlarını da dikkate alan bir kavram olmuştur (Beh, Rose 2007: 30-35). Çalışanın temel ihtiyaçlarını karşılayarak örgüte faydalı olma hissi, becerilerinin farkına varmasına ve bu becerileri geliştirmesine imkân sağlayan çok mühim bir konu olmuştur (Otto, Bourguet 2006: 17-26).

1.2.2. Çalışma Yaşamı Kalitesinin Önemi

Rekabet ortamında örgütsel kaliteyi sağlamak için işletmeler, hedef aldıkları müşterilerin tatminini sağlamak ve işletmeye bağlı müşteriler oluşturmak için her yıl çok miktarda maddi kaynak harcamaktadır. Fakat gerek sektör alanında gerekse akademik alanda yapılan tüm araştırmalar tatmin olan müşteriye giden yolun önce tatmin olan çalışanlarla mümkün olacağını göstermektedir. Sears Roebuck tarafından yapılan araştırmanın sonuçlarına bakıldığında, çalışanların iş tatmin düzeyindeki 5 puanlık bir artışın, müşteri memnuniyetine yansımının 1,3 puanlık bir artışa dönüştüğü saptanmıştır. İşletme yönüyle bakıldığında ise kazanılan gelirlere bu memnuniyetin yansımaları 0,5 puan olmuştur (Sivadas, Baker, Prewit 2000: 73-82). Bu noktada Çalışma Yaşam Kalitesinin asıl amacı, örgütteki başarının sağlanmasıyla birlikte çalışanların en cazip iş koşulları ile çalışmalarını sağlamaktır. Aynı zamanda örgütün etkililiğinde de belirleyici bir unsur oluşturmaktadır.

Çalışma yaşam kalitesi, çalışanın işten elde ettiği ücretle birlikte çalışmaktan keyif aldığı iş arkadaşları ve yaratım sonucu sağladığı bir tatmin olarak ifade

edilebilir (Şimşek, Akgemci, Çelik 2001: 2). Çalışanın iş ortamını zevkli hale getirmesi, yaptığı işi değerli görmesi ve kendisini yenileyici bulması, çalışma yaşamı kalitesi açısından çok önemlidir. Çalışanların iş hayatında beklentilerinin karşılanma derecesi günlük hayatından da haz almasını sağlayacaktır. Çalışma yaşam kalitesinin yetersiz olması aynı ölçüde özel hayatını da olumsuz yönde etkileyecektir (Keser 2005: 897). İşletmelerin çalışma koşullarıyla ilgili olarak; iş saatlerinin belirlenmesi, iş güvenliği ve çalışan sağlığı, iş garantisi, değerlendirme sistemi, maaş yönetimi, bireysel gizliliğin sağlanması konusunda ki mesuliyetlerini yerine getirmesi gerekmektedir (Gilbert 1989: 1057). Böylelikle işletmeler çalışan memnuniyetinin getirdiği pozitif güç ile daha fazla verim almış olacaklardır. Daha önce belirtildiği gibi, çalışanın iş hayatında karşılaştığı koşullar, sağlığını ve gösterdiği başarıyı etkilemektedir (Yüksel 2004: 47).

Çalışma yaşamı kalitesinin de algı, bir çalışanın işyerini oluşturan fiziksel ve psikolojik bileşenlerinin toplanması ile oluşan bir bakış açısıdır. Bu algılama iş görenin kendi beklenti, bakış ve tutumlarından bağımsız değildir. Çalışanın istek ve beklentilerine paralel olarak ortaya çıkan bir algıdır. İş hayatının “kaliteli” olarak algılanması demek iş görenin iş ortamına ilişkin ihtiyaçlarının karşılandığının anlaşılmasıdır. Sirgy bu bakış açısıyla çalışma yaşam kalitesini, işyerinde ki kaynakların kullanımı, faaliyetler ve katılımın doğurduğu sonuçlar ile bireyin bir dizi gereksinimlerinin tedarik edilmesi olarak değerlendirmiştir. İş gören açısından değerlendirildiğinde iş ile ilgili olarak birçok etken sayılabilir. Bu etkenler arasında; çalışma ortamının fiziksel özellikleri, bireyler arası etkileşim ve ilişkilerin seviyesi, kişisel kalıplar, çalışma, protokolden doğan haklarının sağlanması, mükâfatlandırma vb. birçok konu sayılabilir.

Sirgy'nin görüşüne göre, çalışma yaşamı kalitesinin de algı, iş gören için yaşamın en önemli parçalarından birisi olan iş hayatının tamamına ait, çalışma ile ilgili tüm bileşenlerin ve koşulların algılanması demektir. Bu kavram, bireylerin psikolojik olarak çalışma yaşantılarına dair algılarını kapsayan bir yapı olarak düşünülmektedir. Çalışma yaşam kalitesi, işletme içinde bireylerin kendi aralarındaki ilişkiyi belirtmekte kullandıkları ortaklık, açıklık, kişisel ilişki gibi boyutları dikkate alarak işletme içinde etik bir uygulama sahası oluşturur. Bu sahanın varlığına bağlı olarak kalitenin arttığı belirtilmektedir (Koonmee, Virakul, Lee 2010: 20-26). Bununla birlikte çalışma hayatını psikolojik olarak belirleyenler dikkate alındığında; örgütsel adalet algılanması, güven ve yapılacak çalışmanın anlamlı olması gibi bazı

unsurların önemli olabileceği liderlik-psikolojik iyilik üzerine yapılan incelemelerden görülmektedir.

Çalışma yaşam kalitesinin algılanması işletmenin yapısal belirleyiciliğine göre de farklılık göstermektedir. Singhapakdi, küçük işletmelerde çalışan pazarlama yöneticilerinin, aynı işi yapan büyük işletmelerde daha yüksek seviyede çalışma yaşamı kalitesi algılamalarına sahip olduğunu söylemektedir (2013: 381-389). Söz konusu durum ulusal kültür ve işletme kültürü açısından farklılık göstermektedir. Sosyal özellikler gösteren kültürlerin, daha kişisel özellikte olanlara nazaran çalışma yaşam kalitesini algılaması, etik vb. gibi birçok alanda daha etkili olmaktadır (Marta, Koonmee 2013: 381-389).

Çalışma yaşamı kalite algısının girdileri/öncülleri olarak; iş şartları, iş çevresi, yönetici tutumları ve destekleyici programlar konusundaki tatmin ihtiyacı ön planda yer almaktadır (Sirgy, Siegel, Efraty, Lee 2001: 241-302). Birçok işletme çalışma yaşamını kaliteli hale getirecek tedbirler geliştirmekle ilgilenmektedir. Mesela, oteller de çalışan mutluluğunun yüksek seviyede olması gerektiğinin önemi anlaşılmış ve işletmeler bunun için işgücünü eğlendirecek, hoşnut edecek önlemler almışlardır (Chan 2010: 720-78). Ayrıca cinsiyetin de çalışma yaşam kalitesinin doğru algılanmasını etkileyen bir unsur olduğunu Singhapakdi (2014) yaptığı alan çalışmasında olumlu olarak tespit etmiştir. Naude vd. (2013) yaptığı bir testle, otel ve resort konaklama şirketleri olarak ele aldıkları iki denek işletmede ön büro da görev yapan iş görenler üzerinde yaptıkları test ile otelde görev yapan iş görenlerin daha yüksek düzeyde çalışma yaşam kalitesi algılamasına haiz olduklarını ortaya koymuştur.

1.2.3. Çalışma Yaşam Kalitesini Etkileyen Unsurlar

Çalışma yaşam kalitesi, yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, kişinin evli veya bekar olması, etnik grubu, din ve mezhep gibi demografik özelliklerden farklı şekillerde etkilenebilmektedir (Lowe 2001). Ayrıca çalışanların tutum ve davranışlarının demografik özelliklere göre değişiklik göstermesi, yapılan bir davranışın diğer çalışanlar tarafından farklı algılanması ve değerlendirilmesi ilişkilerin bozulmasına ve örgüt içi çekişmelere sebep olacaktır (Trau, Hartel 2007: 207-219). Bir başka yönüyle sosyal yaşamda, aile içi sorunlar, ekonomik eksiklik, yaşam tarzı, zararlı alışkanlıklar gibi düzensizliklerle çalışanların iş hayatında verimliliğini ve başarısını etkileyebilecek birtakım etkilere neden olacaktır (Rose, Beh 2006: 61-67),

Yaşanabilmesi muhtemel olan iş kazalarına, üretim ve hizmetlerde ekonomik olarak kayıplara neden olacak ve çalışma yaşam kalitesinin düşmesine sebep olacaktır.

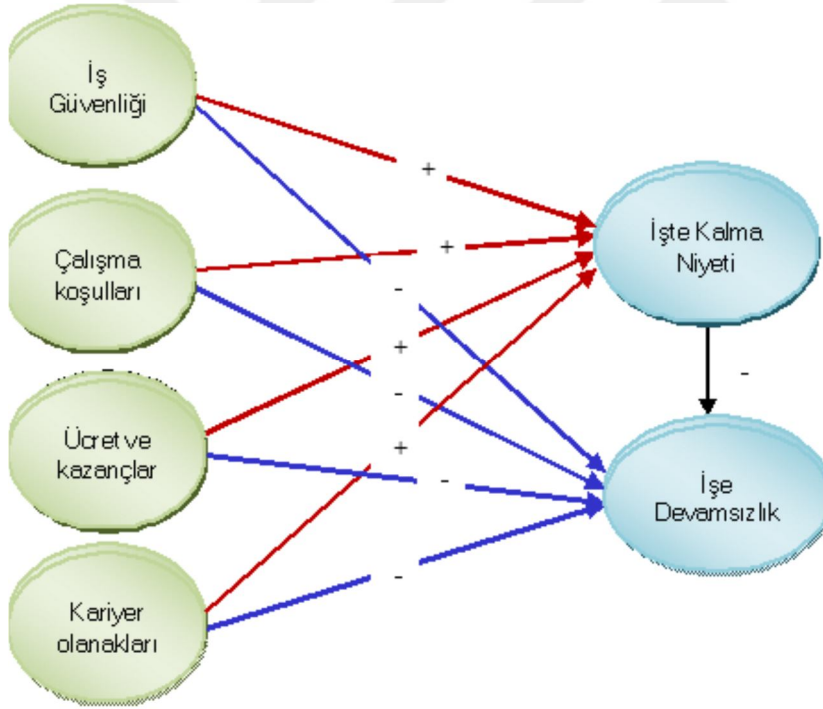
Çalışanın iş ortamını, yaptığı çalışmaları anlamlı ve kıymetli bulması, bireysel gelişimine uygun olarak değerlendirmesi çalışma yaşam kalitesi için önemlidir. Bu durum çalışanın iş tatminine yansıtacak olması sebebiyle, hayatında pozitif ve mutlu olmasına da katkı sağlayacaktır. Bu bağlamda çalışma yaşam kalitesini etkileyen faktörleri bireysel etkenler, örgütsel etkenler ve dışsal etkenler olarak belirtebiliriz. Örgüt kültürünün, bilhassa örgütsel yapılanma ve yönetim tarzının otokratik, katılımcı, demokratik vb. olarak belirlenmesi çalışma yaşamı kalitesini etkileyen faktörler olarak belirtilmiştir (Gillespie, Denison 2008: 112). İşletme yönüyle bakıldığı zaman, çalışanların olumsuz etkilenmesi performans göstergelerini, personel devir hızını, eğitimini, cevaplanamayan ve karşılanamayan müşteri başvuru yüzdelerini ve müşteri başına düşen hizmet taleplerini de etkileyecektir.

Çalışma alanında uygulana maaş, prim vb. maddi ödemeleri kapsayan ücret sistemi, yaratıcılık ve otonomi boyutlarıyla değerlendirilen işin kapsamı, sosyal adalet, iş güvencesi çalışanın işte kalma süresi için belirleyici bir unsur olmuştur. Aynı zamanda belirli bir zamanda ve kalitede gerçekleşmesi gereken iş miktarı, iş yükü çalışma yaşam kalitesinin belirlenmesinde ve çalışanın işten ayrılma eğilimi göstermesinde ya da işte kalma niyeti üzerinde önemli bir etkiye sahiptir (Beauregard, Henry 2009: 9-22).

Çalışma yaşamını etkileyen bireysel ve örgütsel etkiler dışında çoğunlukla ya da tamamen kontrolü mümkün olmayan toplumsal ve çevresel faktörler, işgücü piyasası, milli ve küresel değişme ve gelişmelerin sonucunda oluşan dışsal faktörler mevcuttur. Bu etkiler, iş hayatının kanuni düzenlemeleri, işgücü yapısı, toplumsal değerleri, teknolojik değişimleri, sendikal faaliyetleri olarak belirtilmektedir. Yönetim-çalışan ilişkileri örgütsel hedefleri sağlaması ve örgüt içi iletişimi kolaylaştırması sayesinde çalışma yaşam kalitesini arttırıp çalışanları motive edebilmektedir. İş yaşamında, çalışanların ekonomik ve sosyal hak ve çıkarlarını gözetmesi ve bu hakların iyileştirilmesi için faaliyette bulunan sendikaların çalışma yaşam kalitesi üzerinde etkisinin olduğu görülen bir gerçektir. Çalışanların yönetime katılmaları konusunda destek veren sendikalar, mevcut problemlerin çözümü için çalışanlara önemli katkı sağlamaktadır (Bayazıt 1998: 95-105). Çalışanların sendikalaşmalarını

sağlamak onları pozitif yönde güdülerken, sendikal uğraşlar çalışma alanındaki iş koşullarının gitgide iyileştirilmesini sağlamakta, çalışanın beklenti ve isteklerini karşılayarak çalışma yaşam koşullarını iyileştirilebilmektedir (Fields, Thacker 1992: 439-450). Başka bir etken olarak teknolojiadaki gelişmeler de örgüt yönetim sistemine ve çalışanlara belirli bir hız ve etkinlik sağladığından çalışma yaşam kalitesi için büyük öneme sahiptir.

Çalışma yaşam kalitesinin amaçlarından biri olan iş, insan ve sosyal ihtiyaçlar arasında dengenin sağlanmış olması gerekmektedir (Solmuş 2000: 18). Bu amaca ek olarak bireysel gerekse örgütsel düzeyde en uygun çalışma şartlarını oluşturarak en üst seviyede verimi ve başarıyı yakalamaktır. Bu amaca yönelik belirlenecek programlar pek çok araştırmacı tarafından farklı yönleriyle ele alınmış, çalışanların iş hayatında kalma ya da işten ayrılma eğilimlerine sebep olabilecek kurumsal davranış ve insan kaynakları yönetimi konularıyla irtibatlandırılmıştır (Danford ve diğerleri 2008: 151-166). Bu çalışma ile oluşturulan yapısal model Şekil 1.'de görülmektedir.



Şekil 1. Çalışmanın Yapısal Modeli

Çalışma Yaşam Kalitesi bireylerin bilişsel, duygusal ve tepkisel davranışlarının incelenmesinde önemli bir olgudur. Bu olguyu inceleyen çok fazla çalışma yapılmıştır. Genel itibariyle çalışmalar sonucu meydana gelen çalışma yaşam kalitesi konusundaki algılamanın;

- Çalışma ortamından kaynaklanan memnuniyet,
- Çalışma hayatı dışında kalan alanlarda gerçekleşen memnuniyet,
- Genel yaşamdan kaynaklı memnuniyet

Üzerinde belirleyici etkileri saptanmıştır(Kara, Uysal 2013: 9).

İş görenlerin yüksek seviyede bir çalışma yaşam kalitesi algısına sahip olması, asıl ihtiyaçlarının karşılanması ile birlikte iş tatminin de arttığını göstermektedir. İşletmede iş görenlerce istenen ve onların değişik yönlerini doyuma ulaştıran koşulların hayata geçirildiğinin göstergesidir Sirgy vd., (2001)'e göre çalışma yaşam kalitesi algısının önemi çalışan-işletme etkileşiminde meydana getirdiği olumlu verilere bağlıdır. İş hayatında mutlu olan bir iş görenin işyerine bağlılığı, verimli çalışması ve çaba sarf etmesi, performansını artırmaktadır. Buna bağlı olarak ta işten sıvışması, çalışan devir hızı, verimsizlik ve işe yabancılaşması azalmaktadır. Çalışma hayatında başarılı olmak, işe bağlılık, iş tatmini, diğer yaşam alanları ile ilgili doyum (aile, sağlık, kültür, eğitim, arkadaşlık, sosyal statü, boş zaman vb. gibi veriler) sağlamaktadır (Sirgy, Siegel, Efraty, Lee 2001: 241-302).

Seyahat acentalarının satış bölümünde çalışan iş görenlerin iş tatmini ve örgütsel bağlılığını araştıran Demirer vd. (2010) yöneticiye karşı duyulan vazife bilinci, iş eğitimi, iş göreni güçlendirme çabaları, algılanan kişisel performans gibi bazı sınırlı değişkenlerin ve demografik faktörlerin etkilerini karşılaştırmalı olarak incelemişlerdir. Koonmee vd. (2010), farklı sektörlerden 514 Tayland Borsasında işlem gören işletmelerin insan kaynakları yöneticileri üzerine yaptıkları bir inceleme de çalışma yaşamı kalitesinin iş tatmini, örgütsel bağlılık ve ekip ruhunu olumlu yönde etkilediğini belirtmişlerdir. Kanten ve Sadullah (2012) ise çalışma yaşamı kalitesinin işe bağlılığını önemli ölçüde etkilediğini Burdur'da bir mermer işletmesinde yaptıkları saha çalışmasıyla tespit etmişlerdir. Bu örneklerde ki çalışmalardan çalışma yaşam kalitesinin işinden tatmin ve mutlu olma, işletmeye bağlılık hususunda değişik sektörlerde ki etkisi görülmeye çalışılmıştır. Çalışmanın sonunda işinden memnun olma, işletmeye ve işe bağlılık yeniden sorgulanmaktadır. Bu çalışmalarla, çalışma yaşamı kalitesinin işe, işletmeye ve işkoluna nasıl etkisi olduğu ve bu etkilerin büyüklüğü nispetinde alınabilecek önlemlere odaklanılmıştır.

Çalışma yaşam kalitesinin geliştirilmesinde ki temel unsur, insan kaynakları seçimi, performans değerlemesi, kariyer planlaması, ücretlendirme, eğitim ve ilerleme programları, motivasyon, iş ve çalışma programları vb. kaynaklar olmuştur. Çalışma yaşam kalitesi programı iş tasarımı olarak değerlendirilmekte ve çalışanın

örgüte bağlılığında güdüleyici özellik arz etmektedir (Garg, Rastogi 2006: 572-587). Teşvik programları da çalışma yaşam kalitesi adına çok mühim bir yere sahiptir. Teşvik programları, çalışanın iş hayatındaki devamlılığı için belirleyici olmaktadır. Teşvik programları işgücünün güdülenmesinde önemli bir rol oynadığından dolayı çalışma yaşam kalitesinin geliştirilmesindeki katkıları sebebiyle çalışanın işte kalma düşüncesinde pozitif etkiye sahiptir (Gupta, Govindarajan 2000: 71-80) .

İnsanda mevcut olan çalışma kapasitesi ile işin maddesel ortamının uyumlaştırılarak örgüte ait araç, gereç, malzeme, her türlü edevat, makinelerin, çalışma sisteminin, güvenli ve verimli bir şekilde uygulanması çalışanın örgüte olan itimadını kuvvetlendirdiğinden işte kalma niyetlerini de kuvvetlendirecektir (Carayon, Smith 2000: 649). Elde edilen verilere göre çalışma yaşamı kalitesi ile işte kalma niyeti arasında bir ilişki mevcuttur. Bu ilişki, H1 hipotezi ile şöyle ifade edilmiştir;

H1a: İşe itimat edilmesi ile işte kalma niyeti arasında artı yönde ve anlamlı bir ilişki vardır.

H1b: Çalışma şartları ile işte kalma niyeti arasında artı yönde ve anlamlı bir ilişki vardır.

H1c: Ücret ve artı gelirler ile işte kalma niyeti arasında artı yönde ve anlamlı bir ilişki vardır.

H1d: İşte yükselme ve kendini geliştirme imkânı ile işte kalma niyeti arasında artı yönde ve anlamlı bir ilişki vardır.

İş tatmininin oluşması ve örgütsel bağlılığın sağlanması, çalışma yaşam kalitesinin yükselmesine ve işte devamsızlık yapılmasının azalmasına sebep olmaktadır (Arnold, Davey 1999: 211-238). İş görenlerin işte kalma niyeti üzerinde, çalışma yaşam kalitesi unsurlarının bu denli büyük etkileri olmuştur.

İş tatmininin işten ayrılma eğilimi ile negatif yönlü bir bağlantısının bulunması çalışanların işe devam etme niyetini güçlendirmektedir (Tütüncü 2000: 106). Buna bağlı olarak çalışanların devamsızlık halini de ortadan kaldırmakta ya da çok azaltmaktadır. İşletmeye bağlılıkları olmayan veya zayıf olan çalışanların, kendilerini işyerinin bir parçası olarak görmedikleri için çalışma alanına geç gelme veya işten erken ayrılma olasılıkları daha yüksek olacaktır (Meyer, Allen 1997). Çalışanlar iş tatmini ile psikolojik, fizyolojik ve sosyal ihtiyaçlarını karşılayarak işte daha verimli olmaya çalışır. Bu ihtiyaçları karşılanmayan çalışanların iş yaşamında mutlu ve verimli olmaları mümkün olamayacağı gibi, örgütsel bağlılıkları da zayıflamış

olur. Meyer ve Allen (1991) örgütsel bağlılık ile işi bırakma eğilimi arasında negatif bir ilişki olduğunu belirtirken, bu aşama da işe devamsızlığın artabileceğini gözlemlemektedir. Çalışma yaşam kalitesini etkileyen ve örgütsel seviyede görülen bazı olumsuzluklar da işe gelmeme veya geç gelme davranışının artmasında tetikleyici bir unsur oluşturur (Giesecke 2007).

Çalışanın maaş, terfi ve ileriye dönük beklentileri, işletmeye ait kararlar, örgüt çalışan ilişkileri, sosyal haklar ve iş güvenliği, teşvik uygulamaları vb. çalışma yaşam kalitesinin tüm aşamasında ya da çoğunluğunda oluşturabileceği olumsuzlukların işe devamsızlık şeklinde yansımaları, işletme tarafından çalışanların işte kalma niyetinde olmadıklarının da göstergesi olmuştur (Guthrie 2000: 419-439). Çalışma yaşam kalitesi ile işe devamsızlık arasında oluşturulan hipotez şu şekilde ifade edilmiştir;

- İş emniyeti ile işe devamsızlık arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.
- Çalışma şartları ile işe devamsızlık arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.
- Ücret ve artı gelirler ile işe devamsızlık arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.
- İşte yükselme ile işe devamsızlık arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

İşte kalma niyeti, çalışanın mevcut işinde devam etme ya da çalışmakta olduğu işinden ayrılma olasılığı ile alakalı düşüncesidir.(Kozak, Akçay 2010: 356) Çalışanın işte kalma niyeti, örgütsel ve bireysel hedeflerin oluşturulmasında ve çalışanın örgütsel davranışların da pozitif sonuçlara sebep olmaktadır. Buna bağlı olarak çalışanın işi bırakmasını gerektirecek halihazırda bir sebebin olmaması sonucunda işletmenin bir parçası olarak kalmaya devam etme niyeti, bireysel beklenti ve manevi tatmininin karşılandığını göstermektedir. Bu çalışanın işletmeye zarar verebilecek bir hareket içinde olmama düşüncesi işgücüne pozitif duygular yüklemesine sebep olacaktır. İşte kalma niyeti, çalışanların sorumluluk duygusunun gelişmesinin bir sonucu olarak, işe geç gelme ya da işi erken bırakma, görevi üstünkörü yapma, sürekli mazeret göstererek ya da mazeret göstermeksizin işe gelmeme gibi davranışların oluşmasını engellemektedir (Morrow, Fenton 1999: 358). İşte kalma niyetinin azalması, işe devamsızlık yansımaları olarak karşımıza çıkmakta

ve bu iki bağlantı arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. Çalışma yaşam kalitesini ile işe devamsızlık konusunda oluşturulan H3 hipotezi bu iki bağlantıyı ayrıntılı olarak sunmuştur. İşte kalma niyeti ile işe devamsızlık ele alındığında negatif yönlü anlamlı bir ilişki karşımıza çıkar. Bu çalışanın, iş tatminine ulaşmadığı ve örgütsel bağlılığın kopuk olduğunu göstermektedir (Meyer 2002: 20).

1.2.4. Çalışma Yaşamının Kalitesini Arttırmanın Yolları

Çalışma yaşam kalitesinin arttırılması işletme açısından hayati önem taşır. Çalışan ancak manevi tatmini sağlandığı zaman gerçek başarıyı yakalar ve sürdürebilir. Bu yönüyle bakıldığında çalışma yaşamının kaliteli olması işe güven, iş doyumunu, sosyal ve kültürel tatmini de beraberinde getirecektir (Sirgy vd. 2001). Bu konudaki strateji öncelikle var olan gerçekler ile gelecekte olması düşünülen koşulları birleştirerek, işyeri için istenilen bir gelecek imajı yaratmaktır. Bu imajın oluşturulmasında çalışanların yönetime katılmasını sağlamak, iş gören açısından manevi doyum sağlayacaktır ve çalışma kalitesi artacaktır.

Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisinde, işçiyi işyerlerinde çalışmaya iten ana unsur iş görenin sahip oldukları fakat bir yandan da karşılanmayan ihtiyaçları olarak açıklanmaktadır. Yönetici iş görenin karşılanmamış olan ihtiyaçlarını belirleyecek ve bu ihtiyaçlarını karşılayarak çalışanı memnun edecektir. Çalışma yaşam kalitesini arttırma adına bu ihtiyaçların karşılanması işçi üzerinde manevi tatmin sağlayacaktır fakat ihtiyaçlar durgun değil değişkendir ve karşılanan bir ihtiyacın yenilenebileceği dikkate alınmalıdır. Örgüt de çalışanların iş tatminini yükseltmek ve yaşam kalitelerini arttırmak için iş tatmininin sağlanması her şeyden önce iş tatminini etkileyen faktörlerin bilinmesi gerekir. Yaşam kalitesine etki eden faktörler; ücret, terfi, güvenlik, iş arkadaşları, liderlik, yönetim tarzı, iş alanındaki koşullar, takdir edilme ve işin kendisidir. Bu faktörler iş tatmini üzerinde önemli etkiye sahiptir. Locke'e göre iş tatminini belirleyen en önemli faktörler herkese aynı muamele ve destekleyici iş koşulları ve çalışma arkadaşlarıdır.

Çalışma yaşam kalitesini arttırmak için çalışanların ücretlerinden tatmin olmaları ve başka kişilerle kendi aldıkları prim ve ücretleri kıyasladıkların da adil bir dağılımın sağlandığını görmeleri çok önemlidir. İnsanları tatminsiz hale getiren neden kendi ücretlerinin düşüklüğü kadar diğer çalışanlarla da kıyaslanmalarıdır.

Çalışma yaşam kalitesi arttırma adına işveren tutum ve davranışları da ücret gibi önemli bir motivasyon kaynağıdır ve işgören için iş tatminini artırıcı etkiye

sahip olmaktadır. Yönetim tarzı iş tatmini üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Çalışanları yönetime katmak, onların yaptıkları işten mutlu olmalarını sağlamak ve verimliliklerini artırmak yönetim anlayışının zorunluluğu haline gelmiştir. Yöneticiler bu gerçeği bilerek çalışanların işyerinde alınacak kararlara katılımını sağlamalı ve onların deneyimlerini işyerinde ortaya koymalarına destek olmalıdır. Yönetimin çalışanlar arasında ayırım yapmaması ilkesi de büyük önem arz eder. Yönetimin çok ayrımcılık yapması ve diğer işçilere nazaran daha fazla tolerans gösterilen işçiler ile birlikte olması çalışma yaşam kalitesini olumsuz etkiler.

Başarının ödüllendirilmesi çalışma yaşamında önemli bir kriter olup, başarı gösteren kişi mutlaka ödüllendirilmelidir. Ödüllendirme maddi olabilir ancak teşekkürün dile getirilmesi ya da başarının diğer çalışanlara duyurulması da bir ödüllendirme sayılmaktadır. Sürekli yapılacak maddi ödüllendirme çalışanı bencil davranışlara sevk ederek çalışma kalitesini düşürebilir.

Çalışma ortamının iyileştirilmesi çalışma kalitesini attırmada bir etken oluşturmaktadır. Çalışma mekanının dekorasyonu, aydınlatılması, ısısı gibi etkenler iş görenin performansını, dolayısıyla çalışma yaşam kalitesini etkilemektedir.

İş garantisi de çalışma yaşam kalitesini etkileyen önemli bir unsurdur. Çalışanlar, önemli bir hata yapmadıkça iş garantileri olduğu güvencesini taşımalıdır. Her an işten çıkarılacağı hissine kapılan iş görenin bu stres altında başarılı olması mümkün olmamaktadır. İşletmelerin çalışma koşullarıyla ilgili olarak; iş saatlerinin belirlenmesi, iş güvenliği ve çalışan sağlığı, iş garantisi ve işle ilgili mesuliyetlerini yerine getirmesi gerekmektedir (Gilbert 1989: 1057).

1.2.5. Toplam Kalite Yönetimi ve Çalışma Yaşam Kalitesinin Tatmini Üzerindeki Etkileri

Toplam kalite yönetimi (TKY) nin ilk olarak 1950'li yıllarda Deming tarafından geliştirildiği ifade edilir. Toplam kalite yönetimi uygulamaları İkinci Dünya Savaşı'ndan büyük yenilgi alarak çıkan Japonya'da hayata geçirilmiş ve o zaman kalitesiz ürünleri ile ünlenen Japonya, istatistiksel metotlar kullanarak, işçilerin eğitimi ile üretimde kaliteyi artırmış ve ucuz, kaliteli ürün üretebileceğini ispatlamıştır. İlk Japonya da görülen bu gelişmeler daha sonra Amerika basta olmak üzere zamanla diğer ülkelere de yayılmıştır.(Şimşek, Akgemci, Çelik 2001: 2). Kalite çemberleri, zaman içinde tam zamanında üretim, sıfır arıza, Kaizen felsefesi sayılan devamlı geliştirme gibi kavramlar ve uygulamalar toplam kalite yöntemi ile

birleşmiştir. Toplam kalite yöntemi, küresel rekabet üstünlüğü sağlamak amacıyla yapılan birçok süreç değişikliğini kapsamakta ve yöneticilerin ve iş görenlerin davranışları üzerinde önemli bir etkisi olan “bütünleşik bir toplumsal ve psikolojik mühendislik programı” sunmaktadır. İşletmeler kaliteli üretimle müşteri ihtiyaçlarını en üst şekilde karşılarken, ücretleri azaltan ve rekabeti artıran bir yönetim tarzı olarak tanımlanan toplam yaşam kalitesi hayatın her alanına uygulanabilecek bir felsefe olarak da tanımlanabilir. Coskun Can Aktan’a göre “Toplam kalite yönetiminin bir diğer uzanımı ‘toplam ahlak yönetimi’ olarak belirtilir. Kalite ile ahlak birbirlerini tamamlayıcı etkiye sahiptir. Ahlakın olmadığı bir yerde kaliteye; kalitenin olmadığı bir yerde de ahlaka erişmek mümkün değildir”.

Teknolojik gelişmelere bağlı olarak 1970’li yıllardan sonra çalışan yapısında da değişim ve gelişim yaşanmıştır. Mavi yakalı işgücü olarak tanımlanan beden gücüne bağlı çalışma ibaresine sahip işçi sınıfından; daha çok zihinsel çalışma potansiyeline sahip beyaz yakalı bilgi işçisine doğru bir dönüşüm olmuştur. Bilgi ve emek işçilerinin oranı ileri ülkelerde toplam işgücünün, dörtte üçünü oluşturur duruma gelmiştir. İnsan gücünün değişen yapısı, var olan yönetim sistemlerinde etkili olamamış ve insan odaklı yeni bir yönetim modelinin oluşmasını sağlamıştır (Diken 1998: 3).

Toplam kalite yönetiminin çalışan üzerinde ki etkileri incelendiğinde, her şeyden önce kurumda ki iş gücünün hepsinin inandığı ve bildiği hedefler ele alınır. İşletme de uzun vadeli planlar tüm personelin katılımı ile gerçekleştirilir. Bu işlem yapılırken tüm iş gücü güçlendirilip, yetkilendirilerek büyük bir sinerji oluşturulur. Çalışanlar iş tatmini yaşadıkları için işlerini severek ve isteyerek yapacaklardır. Alıcıyı da mutlu etmek için uğraşacaklardır. Müşteriler mutlu ve huzurlu olduğunda güven ve gönülleri kazanılmış olacak, bunun da pazar payına pozitif bir artışı olacaktır. Toplam kalite yönetimi programlarının en önemli amaçlarından birisi iş gücünün mutluluğunun sistematik incelemelerle tespit edilmesi ve iyileştirilmesidir. Bu tespit edilme ve iyileştirme tercihen bağımsız işletmelerle yapılacak, personelin de hazırlıklarına katılacağı inceleme sonuçlarının takibi yöneticilerin en önemli mesuliyetlerinden biri olacak, sonuçlar ve iyileşme planları çalışanlarla görüşülecektir.

1.3. İşçi Kalitesi ve İşçi Kalitesini Etkileyen Faktörler

Kaliteli işçi yetiştirmek; kurumlar örgütsel amaçlarına ulaşmak için çoğunlukla kendi elemanlarını kendi örgüt bünyesinde yetiştirme ve örgüt elemanlarının eğitim seviyesini geliştirme yoluna başvurmaktadır. Bu konuda en etkin yollardan biri performans değerlemesidir. Çalışanlarının eksikliklerini görülmesi ve bu eksikliklerinin giderilmesi için iyi bir göstergedir.

Performans değerlemesinin amaçları şunlardır:

- Kurum çalışanları ve performansları hakkında bilgi elde etmek
- Yeni iş fikirleri elde etmek
- Çalışanları motive etmek
- Kurum çalışanlarının olumsuz beklentilerin gidermek
- Performansı artışı yapmak
- Çalışanları performanslarına göre ücretlendirme ve ödüllendirmek
- Kötü performans gösteren çalışanları eğitmek ya da ayırmak
- Çalışanları işe dikkatini vermesini sağlamak
- Eğitim eksikliğini tespit etmek ve gidermek
- Yönetmel becerileri artırmak
- Çalışanları grupsal etkileşimi geliştirmek
- Yönetim ve çalışanların arasında ki etkileşimi geliştirmek
- Çalışanların ilgi oldukları alanları saptamak ve örgütsel amaçlara yönlendirmektir (Barutçugil 2004: 20).

Performans değerlemesi ile hedeflenen çalışanın amaçlara ulaşabilmesi için değerlendirmelerin nesnel olması ve sonuçların çalışanlara bildirilmesi gerekmektedir. Performans değerlemesi, kurumsal amaçlar doğrultusunda kullanılabilir.

Ücret-Maaş kullanılarak motivasyonun sağlanması da büyük önem taşır. Çalışanın tam bir uyum ve yüksek performansla çalışmasında, iş sadakatinin oturmasında maddi ödüllendirmeler maaş prim vb. işçinin çalışma sahasında daha mutlu çalışmasını sağlar (Sirgy, Siegel, Efraty, Lee 2001: 241-302). Ücretle teşvik ile maddi doyum elde edilir.

İşçinin eğitim ihtiyacının belirlenmesi sonucu oluşan nesnel bilgiler yöneticiler tarafından buna göre eğitim programlarının oluşturulması işçi kalitesi açısından çok önemlidir. Kurumsal rekabette geri kalmamak için işçi eğitimi

vazgeçilmez bir konudur. Kurumların güncel teknolojiyi takip etmesi, çalışanların kendini yenilemesi ve geleceğe hazırlaması çoğunlukla yönetsel politikaların gereğidir.

Kariyer ve terfi yönetiminde kullanılması işçinin işlerinde ki performanslarına göre ve gelecekte ki potansiyel güçleri de dikkate alınarak terfilerinin yapılması işlerine uygun elemanların yönlendirilmesi sonucudur. Kendilerini yetiştirmek ve geliştirmek isteyen çalışanlara kariyer planlaması yapılması suretiyle işletmeye katkıları artırarak aynı zaman da kaliteli işçi yetiştirilmiş olmaktadır.

İşçinin işten ayrılma kararı verdirecek unsurların tespit edilip ve çözüm önerileri getirmekte çalışanın iş sahasında daha verimli çalışmasına bu da işçi kalitesini artmasında önemli etken olacaktır. Çünkü iş tatminin işten ayrılma eğilimi ile negatif yönlü bir ilişkisi bulunmaktadır (Tütüncü 2000: 106). İşçi kalitesinde çalışanlar açısından kurumsal değerlemesi de bir avantajdır. Bu avantajlardan aşağıdaki şekillerde bahsedilmektedir:

- Yöneticilerin kendisinden beklentilerini ve performanslarını öğrenmesi
- İşçinin eksikliklerinin tanınması
- Örgüt bilincinin oluşmasına yardımcı olunması
- Performanslarına ait pozitif geri bildirimlerle birlikte iş tatmini ve güvencesinin sağlanmasıdır.

Çalışan Kalitesinin tespiti de yönetsel avantajı da yöneticilerin işlerini kolaylaştırması açısından üstünlük sağlamaktadır. Bunlar şu şekilde ifade edilmektedir:

- Çalışanların performansları geliştirilerek daha etkin bir yönetim sağlanması
- Kurum içi iletişimi güçlendirmesi
- Kurum çalışanlarının eksikliklerinin tespiti ve giderilmesi için gerekli adımların atılması
- Yöneticilerin güçlü ve zayıf yönlerinin tanınması
- Astların daha iyi tanınarak yetki devrinin daha isabetli yapılması
- Yönetsel kabiliyetlerin geliştirmesidir (Acar, Dünder 208-209).

1.4. Toplam Kalite Yönetiminin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri

Toplam kalite yönetimi, alıcı ihtiyaçlarını yerine getirebilmek için insan, iş, ürün, hizmet gibi verilerin kalitelerinin, sistematik yaklaşımı dikkate alınarak tüm iş görenlerin katılımlarıyla sağlanmasıdır. Toplam Kalite yönetimi temel olarak beş öğeden oluşmaktadır. Liderlik, iş gücünün eğitimi, alıcı odaklılık, takım çalışması ve sürekli geliştirme ve iyileştirme. Liderlik ögesi, örgütün üst yönetiminin toplam kalite yönetimi çalışmalarının muvaffak olması için iş gücüne örnek olmasının, onları motive etmesinin önemini vurgular. Alıcı odaklılık, personele “Bizim paramızı şirket sahibi değil alıcı öder” anlayışının kazandırılması, müşteri isteklerini karşılamak için sıfır hatayla imal etmeye yönlendirilmesidir. Bu düstura göre temel amaç müşteriyi mutlu etmektir. Alıcı, firma içerisindeki “ic alıcıları” ve firmadan mal ve hizmet alan “dış alıcıları” ifade eder. İstihsalin her aşamasındaki çalışan, bir sonraki aşamadaki çalışana veya grubu müşteri olarak görür ve bu yönüyle de ile hatasız üretimi sağlamak için daha fazla motivasyona sahip olur.

Kaizen sonuçlara değil çalışan oluşumuna odaklanır. Takımlar halinde çalışan iş gücü tepe yönetimin öncülüğünde üretimin ve kalitenin devamlı ilerlemesi doğrultusunda çalışmaktadırlar. Toplam kalite yönetimi çalışanlar üzerinde pozitif bir etkiye sahip olur. Kalite yönetiminde en önemli mihenk taşı insan olduğu için, şirketin hedef ve politikalarının personel tarafından kabullenilmesi ve elemanların kalite geliştirme sürecine katılmaları için iş gücünün eğitilmesi gerekmektedir. Çalışanların grup olarak çalışmasında ki amacı üretim sürecindeki her kişinin hem akıl yorması hem de uygulamasıdır. Çalışanlar grup halinde imalatın ve kalitenin nasıl daha iyi hale getirilebileceğiyle ilgili akıl yorar bu da motivasyon ve iş arkadaşlığı hissini pekiştirir.

1.4.1. Motivasyon

Toplam kalite yönetiminin verimli ve etkin bir şekilde uygulanabilmesi için etkili bir motivasyon programı gerekmektedir. Yönetimin, çalışanların bağlılığını kazanabilmesi adına iş gücünü örgütün bir parçası yapması ve onları buna inandırmasına ihtiyaç duyulmaktadır (Yıldırım 2011: 239).

Çalışan verimliliğini artırmaya yönelik yapılan incelemelerde genel yargı; insan gücü üretkenliğinin artırılmasının organizasyon yapısının önemli etkisi olduğudur. Bu hususta üst yönetimin yönetim anlayışıyla ve uygulamaları ile bu

verimliliğe etki eder. Bir yöneticinin başarımlı bahsederken, o yöneticinin basında bulunduğu çalışan grubunun başarımlına bakılmalıdır. Yani yöneticinin performansı, tüm ekibin başarımlının neticesidir. Şayet ekip başarılı ise yöneticinin performansı yüksek olacaktır. Ekip ruhuna güvenmeyen, ekibini motive etmeyen ve onlarla sağlıklı bir iletişim içinde olmayan yöneticinin performans düzeyinde de düşmeler baslar; bu da işletmenin performansı için negatif sonuç doğurur. Personelin eğitimi, muhakeme yeteneği, mesleki eğitime bağlı olmadan yapılan işgücü verimliliğindeki farklılaşmalar, personelin tutum ve davranışlarındaki farklılaşmalarla açıklanmaktadır. Bu sebeple çalışanın verimliliğini arttırmaya istekli yöneticiler personel tutumlarının farkında olmak ve bunları yorumlamak ve her elemana çalışma güdüsünün en yüksek olabileceği iş ortamını sağlamak için katalizör olma rolünü üstlenmek durumundadır (Vural, Gürcüm, Ağaç 1999: 167).

1.4.2. Ödüllendirme ve Tanınma

Ücretin, bireyin bir işi yapmasının sebebi ve bazı gereksinimlerini karşıladığı araç olduğunu belirtebiliriz. Çalışanların gereksinimleri kendilerince yeterli doyuma ulaşınca bir daha farklı gereksinimleri hedefler ve diğerleri artık önemini yitirir. Bireyin yeterli doyuma ulaşması fikri kendisinden kaynaklı değil, içinde bulunduğu sistemin koşullarından kaynaklanabilir. Bu fikir Herzberg'in iki faktör modelini karşımıza çıkarır. Herzberg ödenen ücretin, çalışanın işletme tarafından tanınmasının bir biçimi olduğunu belirtir. Alınan ücretin az ya da çok olması, bireyde ekonomik ölçütler haricinde de bazı etkiler yaratmaktadır. Ücret artışı hangi miktarda olursa olsun, birey bu artışı örgütün bir parçası olması, isinde gelişmesinin bir kıstası olarak kabul eder. Ücret ve primlerin temsil ettiği asıl şey, çalışanın kendilerine göre en iyiyi yapmalarının bir karşılığıdır. İş gücünün ödüllendirilmesi ve personelin nesnel ve düzenli bir biçimde yükseltilmesinin sağlanması da ücret yönetiminin sistemlerinin bir parçası olmalıdır (Atay 2006).

1.4.3. Kültür Değişimi

Kültür, toplumun ana bireyi olan insanın, yaşamında ki maddi ve manevi olmak üzere tüm hayatsal dinamiklerini içine alan, milletlerin dünyaya bakışlarına, yaşam biçimlerine göre devamlı değişim içinde olan aktif bir kavramdır. Toplumlar gibi işletmeler de amaçları, is hayatına bakış açıları, değerleri, kuralları, yani kendilerine has özellikleri içlerinde barındırırlar. İşletmenin tüm iş gücü tarafından paylaşılan anlayış ve prensipler, inanç hepsi işletmenin kültürünü oluşturur. Kurum

kültürü, genel olarak örgütte konuşulan ve konuşulmayan tüm kurallar, sentezler, değerler, prensipler ve düşünce şekillerini içine alır. Çalışan için nasıl giyinmesi ve davranması gerektiğini, iş arkadaşlarına, patronlarına, personele ve müşterilere nasıl bir tutum göstermesi gerektiğini belirler.

1.5. Literatür

Çalışma hayatının kalitesi ve işçi kalitesi üzerine literatürde farklı makale ve çalışmalar mevcuttur ancak işçi kalitesini etkileyen faktörler lojistik regresyon analizi ile ele alınmamıştır.

İşçi kalitesine ve çalışma yaşamı kalitesine ilişkin farklı analiz yöntemleri ile ele alınan çalışmalar yapılmıştır.

Yıldırım 1999 kalite programlarının işçiler üzerinde önemli verimlilik artışları sağladığını, çalışanların yönetime katılmalarına olanak tanıdığını belirtmiştir. Kalite yönetiminin en önemli amaçlarından biri çalışanların örgüte bağlılıklarını ve katkılarını artırarak, performanslarını artırmaktır. Örgüte sadakatle bağlı çalışanların yüksek motivasyona sahip olacağı, dolayısıyla da yüksek performans gösterecekleri düşünülmektedir. İşçiler için yapılan seçme, geliştirme, eğitim faaliyetleri kalitelerini artıracığı için doğrudan yaşam kalitesini de etkileyecektir.

Demirbilek ve Türkan 2008 yılında ki makalesinde günümüz örgütlerinde çalışma yaşamı kalitesini sağlamada personel güçlendirmenin etkin bir rolü olup olmadığı konusunu ele almıştır. Çalışma yaşamı kalitesinin artırılmasına yönelik faaliyetler, sadece çalışanın işi nasıl daha iyi yapabileceği ile değil, aynı zamanda işin çalışanı nasıl daha iyi duruma getirebileceği ile de ilgilidir (Nadler, Lawler 1983: 26). Makalede çalışma yaşamı kalitesinin motivasyon, iş doyumunu, katılımcılık, çalışma koşulları, ücret, eğitim- geliştirme, teknolojik gelişmelerden faydalanma ve iş güvencesi ile ilgili konulardan ayrı ayrı etkilendiği belirtilmektedir.

Geniş anlamıyla çalışma yaşamı kalitesi “ bir çalışanın yaşamı boyunca ulaşabildiği maddi ve maddi olmayan değerlerin toplamıdır” (Ulusoy 1997: 6). Buna göre çalışma yaşamı kalitesi, çalışanların psikolojik ve fiziki ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik olarak çalışma yaşamını dolaylı ya da doğrudan etkileyen bütün öğeleri içine alan ve çalışanı güçlendiren bir olgu olarak değerlendirilebilir.

Tütüncü 2008 farklı bir açıdan sosyal sorumluluk standardı ile iş yaşamı kalitesi arasındaki ilişkiyi ele almıştır. Yapılan istatistiksel analizlerle verilerin yapısal geçerliliği ve güvenilirliği ortaya konmuştur. Daha sonra yapılan regresyon analizi ile sosyal sorumluluğun bağımsız değişkenlerinin, iş yaşam kalitesini daha fazla etkilediği sonucunu elde etmiştir. Aynı zamanda ücret hakları ile sağlık ve güvenlik değişkenleri, iş yaşam kalitesi bağımlı değişkenini de en iyi açıklayan faktörler olarak çıkmıştır. Sosyal sorumluluğa etki eden faktörlerin iyileştirilmesi iş yaşam kalitesini de artırabilecektir.

İşletmelerde, fabrikalarda teknik bilimin kullanımının şart olduğu makinelerin artmasıyla artık teknik açıdan donanımlı insan gücüne ihtiyaç duyulmaktadır. İşletmeler alanında uzman kişileri tercih etmektedir çünkü teknolojinin gelişmesiyle teknik bilgi gerektirecek makineler de giderek karmaşıklaşmaktadır.

Erdem ve Kaya 2013 yılında ki çalışmasında çalışma yaşamı kalitesini etkileyen faktörlerin işgörenler tarafından algılanması üzerine bir araştırma yapmışlardır. Araştırma 266 işgörenden anket yöntemiyle toplanan verilerle gerçekleştirilmiştir. İşgörenlerin demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğini sorgulamak için tek yönlü varyans analizi ve bağımsız örneklem -t testi uygulanmıştır. Bulgulara göre, çalışma yaşamı kalitesine yönelik oluşan algılarda en etkili faktör, teknoloji kullanımındır. Bunu daha sonra iş güvencesi faktörü takip etmektedir. Çalışma yaşamı kalitesine yönelik algılarda en az etkili olan faktör ise, yönetime katılmadır. Bununla birlikte, çalışma yaşamı kalitesine yönelik algıların, işgörenlerin bazı demografik özelliklerine göre farklılıklar gösterdiği saptanmıştır.

İşletmelerdeki en önemli sermaye insan gücü dolayısıyla işgörendir. İşgörenden verimi maksimum düzeyde sağlamak işletmelerin en önemli ve en öncelikli görevlerinden biridir. Bu sebeple işçi kalitesini ve işçilerin işi sevme düzeylerini artırmak için işletmelere sorumluluk düşmektedir.

Yumuşak 2008 yılında ki makalesinde işgören verimliliğini etkileyen faktörlerin neler olduğunu incelemiştir. Çalışmada veri toplama yöntemi olarak anket uygulaması yapılmış ve elde edilen veriler SPSS 11.5 paket programı ile değerlendirilmiştir. Frekans analizi ve korelasyon analizi uygulanarak yapılan araştırmada işgören verimliliğini etkileyen en önemli faktör ücret olmuştur. Ücret olarak doyuma ulaşan işgören işine daha çok sarılıyor ve böylece verimliliğini

artırıyor. Yine işletme sahiplerinin işgörenlerine hak ettikleri ücreti ödemeleri de verimlilik açısından önem arz etmektedir. Elde edilen verilere göre işçilerin işlerini sevme düzeyleri ve verimliliklerini artırmada, işletme içerisinde sağlıklı bir şekilde işleyen iletişimin de önemli yeri bulunmaktadır. Ayrıca eğitim düzeyi arttıkça da işgörenlerin motivasyonu olumlu olarak etkilenmektedir.





İKİNCİ BÖLÜM

2. MATERYAL VE YÖNTEM

2.1. Materyal ve Yöntem

Bu çalışmada Sivas Organize Sanayi Bölgesi'nde faaliyet gösteren işletmelerdeki işçi kalitesini ve işçilerin işi sevip sevmeme durumlarını etkileyen faktörlerin neler olduğu ve bu faktörler ile işçi kalitesi, çalışma hayatı kalitesi arasında bir ilişki olup olmadığı istatistiki açıdan açıklanmaya çalışılmıştır.

Araştırmada bilimsel yönetime uygun hareket edilmiş, bu bağlamda işçilerin işlerini sevip sevmeme durumları ve bu durumu etkilediği düşünülen faktörler belirlenmeye çalışılmıştır.

Araştırma kuramsal aşama ve uygulama aşaması olmak üzere iki aşamadan oluşmaktadır. Araştırmada öncelikle kuramsal bir çalışma yapılarak anahtar kavramlar ve konular oluşturulmuştur. Bu amaçla, araştırmanın başlangıcından itibaren konu ile ilgili makale, dergi, kitap, istatistiksel belge niteliğindeki dökümanlara ve araştırma ile ilgili yapılmış çalışmalara ulaşılmaya çalışılmıştır.

Araştırmanın ikinci aşaması, uygulama aşaması olup mevcut kaynak taramasına dayanan inceleme ve açıklamalara paralel olarak elde edilen bilgilerden hareket edilmiştir. Böylece, önce konu(problemin tanımı), araştırmanın amacı ve varsayımları oluşturulmuş, daha sonra araştırma evreni, örnekleme, veri toplama teknikleri belirlenmiştir.

Bu çalışmada Sivas Organize Sanayi Bölgesi'nde faaliyet gösteren firmalar çalışmanın ana kütesini oluşturmuştur. Saha çalışması için kullanılan anket formunda yer alan soruların bir kısmı bu konuda daha önceden yapılmış işçi memnuniyeti ölçeği referans alınarak, bir kısmı da araştırma konusuna paralel olarak yeniden üretilmiştir ve hazırlanan anket formu için güvenilirlik analizi yapılmıştır. Yüz yüze görüşme tekniği uygulanarak toplam 200 kişi ile görüşülmüştür. Bu 200 işçinin 32 'si kadın, 168 'i erkek işçilerden oluşmaktadır. Öncelikle verilerin analizinin yapılabilmesi için katılımcıların doldurdukları anket formları uygun kodlamalar yapılarak IBM SPSS 25.0 programına aktarılmıştır. Analizlerde tanımlayıcı istatistikler frekans (n), yüzde (%), ortalama ve standart sapma olarak belirtilmiştir. Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etkisi Lojistik Regresyon Analizi ile test edilmiş olup, istatistiksel anlamlılık $p < 0,05$ olarak kabul

edilmiştir. Ayrıca SPSS üzerinde çapraz tablolar oluşturularak Ki-Kare Analizi yöntemi ile de analizler yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar tablolar yardımı ile açıklanmaya çalışılmıştır.

2.2. Araştırmanın Hipotezleri

2.2.1. Araştırmanın Değişkenleri

Araştırmanın bağımlı(sonuç) değişkeni, işçilerin yaptıkları işi sevip sevmeme durumudur.

Bağımsız değişkenler ise cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, aile gelir seviyesi, ailedeki birey sayısı, işçi sayısı, teknolojik yenilikleri takip etme durumu, teknoloji ile ilgili sempozyum ve kongrelere katılma, teknolojik gelişmelerin beceri ve yetenekleri etkilemesi, ar-ge bölümü, mesleğinde kişisel bilgi ve becerileri kullanma durumu, çalıştığı ortamdaki teknolojik araçların yeterli olup olmaması ve teknolojik gelişmelerden yararlanma koşullarıdır.

2.2.2. Alt Varsayımlar

Araştırmada test edilmek üzere alt varsayımlar geliştirilmiştir. Ki-Kare analizi için H_1 hipotezleri aşağıdaki şekildedir;

- Ankete katılanların cinsiyetleri ile çalıştıkları sektör arasında ilişki vardır.
- Ankete katılanların medeni durumları ile çalıştıkları sektör arasında ilişki vardır.
- Ankete katılanların eğitim düzeyleri ile çalıştıkları sektör arasında ilişki vardır.
- Ankete katılanların cinsiyetleri ile yenilik takip etme düzeyleri arasında ilişki vardır.
- Ankete katılanların yaşları ile yenilik takip etme düzeyleri arasında ilişki vardır.
- Ankete katılanların medeni durumları ile yenilik takip etme düzeyleri arasında ilişki vardır.
- Ankete katılanların gelir durumları ile yenilik takip etme düzeyleri arasında ilişki vardır.
- Ankete katılanların cinsiyetleri ile işlerini sevme düzeyleri arasında ilişki vardır.

- Ankete katılanların yaşları ile işlerini sevme düzeyleri arasında ilişki vardır.
- Ankete katılanların medeni durumları ile işlerini sevme düzeyleri arasında ilişki vardır.
- Ankete katılanların eğitim durumları ile işlerini sevme düzeyleri arasında ilişki vardır.
- Ankete katılanların gelir durumları ile işlerini sevme düzeyleri arasında ilişki vardır.

Araştırmanın son kısmında kurulan hipotezler arasındaki ilişkiyi araştırmak amacıyla düzenlenen tablolar yer almaktadır. Elde edilen sonuçlar yorumlanmış ve rapor edilmiştir.

2.3. Lojistik Regresyon Analizi

Lojistik Regresyon Modeli bağımlı değişkenin iki ya da çok sınıflı kesikli değişken olduğu durumda uygulanabilecek modeller arasında en çok tercih edilen bir yöntemdir. Lojistik regresyon modelinde bağımsız değişkenler ile iki ya da çok sınıflı kategorik bağımlı değişken arasındaki ilişkinin tanımlanması için matematiksel modelleme yapmak amaçlanmaktadır (Kleinbaum 1994).

Lojistik Regresyon Analizinin kullanım amacı, en az değişkeni ele alarak en iyi uyuma sahip olacak biçimde bağımlı ile bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiyi oluşturabilen ve biyolojik olarak kabul edilebilen bir model kurmaktır.

Lojistik modelin biyolojik deney analizleri için kullanımı ilk olarak 1944’de Berkson tarafından önerilmiş, 1970’de Cox bu modeli tekrar gözden geçirip ele alarak çeşitli uygulamalarını hazırlamış, özet veriler ise ilk Andersson tarafından 1979 ve 1983 tarihlerinde verilmiştir.

Lojistik Regresyon Analizi veya kısaca lojit modeller, son yıllarda sosyal, tıp, ekonomi, biyoloji, tarım ve veterinerlik ve taşıma sahalarında yaygın olarak kullanılmaktadır (Bircan 2004: 187).

Doğada gözlenen fenomenlerin bazıları “var-yok”, “başarı-başarısızlık” gibi ikili biçimde sonuçlanırlar. Bu tarz iki şıklı veriler, kategorik verilerin en yaygın olarak kullanılanlarıdır. Bazı sonuçlar, “olumsuz-olumlu-çok olumlu”, “hiç-az-çok” gibi üçlü gözlem sonuçları olarak belirlenirler. Bazı sonuçlar ise, sıralı ölçekli değer ya da çok sınıflı kategorik değerler olarak belirlenebilirler. Bu sonuçların ortaya

çıkmasında birçok faktör rol oynar. Hangi faktör ya da faktörlerin, ne düzeyde bu sonuçların ortaya çıkmasına etki ettiğini belirlemek amacıyla lojistik regresyon analizi yapılabilir.

Varsayımlarda farklı bozulmalar olduğunda Lojistik Regresyon analizi, çapraz tablo uygulamaları ve diskriminant analizine alternatif olarak uygulanabilir. Bağımlı değişken 0 ve 1 gibi ikili (binary) veya ikiden çok düzey içeren kesikli değişken olduğunda normallik varsayımı bozulmakta ve doğrusal regresyon analizinin uygulanmasında sıkıntı yaşanmaktadır. Lojistik regresyonu doğrusal regresyondan ayıran en belirleyici özellik lojistik regresyonun sonuç değişkeninin çoklu veya ikili olmasıdır. Doğrusal regresyon ile lojistik regresyon arasındaki bu fark hem parametrik model seçimine, hem de varsayımlara yansımaktadır (Bircan 2004: 187).

Her iki yöntemde de bağımsız değişkenler baz alınarak tahmin yapılmaya çalışılsa da doğrusal ve lojistik regresyon analizleri arasında 3 önemli ayrım vardır;

1. Lojistik regresyon analizinde bağımlı olarak ele alınan değişken kategorik yapıda iken, doğrusal regresyonda süreklidir.
2. Lojistik regresyon analizinde bağımlı değişkenin alabileceği değerlerden birinin gerçekleşme olasılığı, doğrusal regresyonda ise bağımlı değişkenin değeri tahmin edilir.
3. Lojistik regresyon analizi için bağımsız değişkenlerin dağılımına ilişkin herhangi bir ön koşul aranmazken, doğrusal regresyon da çoklu normal dağılım göstermesi şartı aranır (Kaşko 2007: 17).

Lojistik Regresyon yönteminde bağımlı değişkenin sürekli olması gibi bir hipotez yoktur, genellikle bağımlı değişkenin iki ya da daha çok değer aldığı durumlarda yaygın olarak kullanılır. Bağımlı değişkenin türüne göre üç farklı şekilde kullanılabilir:

1. İkili (binary) lojistik regresyon,
2. İsimsel (nomial ve multinomial) lojistik regresyon,
3. Sıralı (ordinal) lojistik regresyon.

İkili (binary) lojistik regresyonda, sınıflayıcı değişken iki sonuçtan oluşur. Analizde sınıflayıcı değişken bağımlı değişken olarak referans kabul edilir ve bağımsız değişkenlerle aralarındaki ilişki gözlemlenerek kullanılacak tahmini regresyon denklemi kurulup, yorum yapılmaya çalışılır.

Lojistik regresyon modelinin parametre tahmininde; En Çok Olabilirlik (Maximum Likelihood-ML), Yeniden Ağırlıklandırılmış Tekrarlı En Küçük Kareler (Reweighted Iterative Least Square-RILS) ve tekrarlı veri durumunda Minimum Lojit Ki-Kare (Minimum Logit Chi Square-MLCS) Yöntemleri kullanılmaktadır (Murat, Işığışok 2007: 5).

Bu yöntemlerden en çok kullanılanı En Çok Olabilirlik yöntemidir. Logit modeli lojistik dağılım fonksiyonu ile açıklanabilir. Bağımlı değişken Y, bağımsız değişken X olmak üzere iki değişkenli basit bir lojistik regresyon modelinin genel gösterimi aşağıdaki gibidir (Gujarati 2006: 554–555).

$$P_i = E(Y = 1/X_i) = 1 / 1 + e^{-(\beta_1 + \beta_2 X_i)}$$

Lojistik regresyon modelinin, temeli olasılık oranına (odds ratio) dayanır. Olasılık oranı, bir olayın gerçekleşmesi olasılığı ile söz konusu olayın gerçekleşmemesi olasılığını karşılaştırır. Böylece lojistik regresyon modeli, olasılık oranının doğal logaritması alınarak elde edilir. Olasılık oranının doğal logaritması alınarak elde edilen lojistik regresyon modelinin parametrelerini tahmin ederken en yüksek olabilirlik (maximum likelihood) yöntemi yaygın olarak kullanılır (Berenson, Levine 1996).

Formülde veriler yerine yazıldığında bağımlı değişken aşağıda gösterildiği gibi tanımlanabilir:

$$Y_i \begin{cases} 1, i, \text{ birey ilgili özelliğe sahipse} \\ 0, i, \text{ birey ilgili özelliğe sahip değilse} \end{cases}$$

Bu değişkenin 1 değerini alması olasılığı p_i , 1 değerini almaması olasılığı $1 - p_i$ ile gösterilsin (Ünsal, Güler 2005: 4).

$$Z = \beta_0 + \beta_1 X$$

Sıralı lojistik regresyon, bağımlı değişkenin üç ya da daha fazla cevaptan oluşması halinde uygulanır. Bu yöntemde cevaplar arasında sıralı bir ilişki olması gerekir.

İsimsel lojistik regresyon ise, sıralı lojistik regresyona benzer fakat bu yöntemde bağımlı değişkenin aldığı cevapların sıralı olması şartı aranmaz.

Çalışmalar sonucunda elde edilen verilere hangi lojistik regresyon analizi uygulanacağına karar verdikten sonra ortaya çıkan katsayıların tahmini, yorumlanması, hipotez testlerinin yapılması ve uygulanan modelin başarısının değerlendirilmesi gerekir.

2.3.1. Lojistik Regresyon Analizinde Değişken Seçimi

Lojistik Regresyon analizi: kesikli, sürekli, ikili ya da bunların karışımı olan veri setlerinden kategorik bir sonucu tahmin etme imkanı verir.

- Sadece Kategorik bağımsız değişken/ değişkenler,
- Sadece sürekli bağımsız değişken/değişkenler,
- Hem kategorik hem de sürekli bağımsız değişkenler kullanılabilir.

Bağımlı değişkendeki değişimi açıklayabilmek için kurulan bir regresyon eşitliğine girecek değişken sayısı ne kadar çok olursa, eşitlik o kadar küçük hata taşır. Ancak gözlem elde etmenin getireceği yük ve zorluklar ile olası hatalar bağımsız değişken sayısını azaltmayı zorunlu kılabilir. Bu nedenle, sınıflandırma tahmininin doğruluğu mümkün olduğu kadar yüksek tutulmalı; ekonomik yük ve zorlukların yanı sıra, fazla değişkenle ilgili veri elde etmenin getirebileceği sistematik hataları mümkün olduğunca azaltabilecek sayıda bağımsız değişkenle çalışılması araştırmacılar açısından önemli bulunmaktadır.

Değişken seçimi yöntemlerinden yaygın olarak bilinenleri; “ileri doğru seçim” (forward selection), “geriye doğru eleme” (backward elimination), ve “tüm olası regresyon yaklaşımı” (all possible regression) gibi değişik yaklaşımları mevcut olan adimsal regresyon (stepwise), ve en iyi regresyon modeli bulma (best regression) yöntemleridir (Kaşko 2007: 19-20).

2.4. Ki-Kare Analizi

Bu testin uygulama alanları aşağıdaki şekildedir:

- Örnek sonuçlarının belirli bir teorik ihtimal dağılımına uygun olup olmadığının araştırılması (ki-kare uygunluk testi),
- İki ya da daha fazla örneğin aynı ana kütlede gelip gelmediğinin araştırılması (bağdaşıklık testi),

- Nitel ya da nicel özellikler ya da değişkenler arasında bağımlılık olup olmadığının araştırılması(ki-kare bağımsızlık testi),
- Ana kütle varyanslarının testleri ve tahminleri,
- İki den fazla ana kütle oranının birbirine eşit olup olmadığının ve çeşitli ana kütle oranlarının birbirine eşit olup olmadığının araştırılması.

2.4.1. Ki-Kare Bağımsızlık Testi

İki değişken arasında bir ilişki ve bağımlılık olup olmadığı araştırılır. Testteki değişkenlerin her ikisi nitel, her ikisi nicel ya da biri nicel biri nitel olabilir. Testin uygulanabilmesi için oluşturulan hipotezler şu şekildedir:

H₀: İki değişken birbirinden bağımsızdır.

H₁: İki değişken birbirine bağımlıdır.

Hipotezler oluşturulduktan sonra α anlamlılık seviyesi belirlenip χ^2 test istatistiği hesaplanır. Bunun için aşağıdaki formül kullanılır.

$$\chi^2 = \sum (f_i - f'_i)^2 / f'_i$$

f_i : Gerçek frekansları

f'_i : Teorik frekansları göstermektedir.

χ^2 istatistiği hesaplandıktan sonra karar verme aşamasına geçilebilir. Örnek sayısı 30'dan büyükse normal dağılım, yani Z tablosundan, 30'dan küçükse χ^2 tablosundan elde edilen değer baz alınarak karşılaştırma yapılır ve karar verilir.

$\chi^2 < \chi^2_{\alpha}$ ise H_0 reddedilemez.(bağımsızlık vardır.)

$\chi^2 > \chi^2_{\alpha}$ ise H_0 reddedilir. (Bağımsızlık yoktur.)

2.4.2. Homojenlik Testi

İki ya da daha fazla bağımsız rassal örneğin aynı ana kütle den gelip gelmediğinin test edilmesinde kullanılır.

H₀: Homojenlik vardır.(Örnekler aynı ana kütle den gelmiştir.)

H₁: Homojenlik yoktur.(Örnekler farklı ana kütle den gelmiştir.)

Karar aşamasında bağımsızlık testi gibi hareket ederek sonuç bulunur.

$\chi^2 < \chi^2_{\alpha}$ ise H_0 reddedilemez.(homojenlik vardır.)

$\chi^2 > \chi^2_{\alpha}$ ise H_0 reddedilir. (homojenlik yoktur.)

2.4.3.Uygunluk Testi

χ^2 uygunluk testinde teorik frekanslara göre hesaplanan dağılımın, gerçek frekans, yani gözlemlenen frekanslara ait olup olmadığı araştırılır. Gerçek frekanslarla teorik frekanslar birbirine yakınsa χ^2 istatistiğinin değeri küçük çıkacak, dağılımın teorik dağılımla uyumlu olduğu sonucuna varılacaktır.

H₀: Uygunluk vardır.(Gerçek frekanslarla teorik frekanslar birbirine yakındır.)

H₁:Uygunluk yoktur.(Gerçek frekanslarla teorik frekanslar birbirinden farklıdır.)

Hata payı belirlendikten sonra χ^2 hesaplanır ve diğer testlerde olduğu gibi karar verilir.

$\chi^2 < \chi^2_{\alpha}$ ise H_0 reddedilemez.(uygunluk vardır.)

$\chi^2 > \chi^2_{\alpha}$ ise H_0 reddedilir. (uygunluk yoktur.)

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. UYGULAMA VE BULGULAR

Çalışmada; Sivas Organize Sanayi Bölgesi'nde faaliyette bulunan işletmelerde çalışan 200 kişiye anket uygulanmış ve anket sonuçları ile elde edilen verilerin sayısal ve yüzdesel dağılımları incelenmiştir. Ankette Sanayi Bölgesi'nde çalışan farklı yaş gruplarından kişilere cinsiyet, medeni durum, eğitim, gelir, ailedeki birey sayısı ve kalitelerini etkileyebilecek çeşitli sorular sorulmuş ve demografik özellikleri aşağıdaki tablolar halinde gösterilmiştir.

Tablo 3.1. Ankete katılanların demografik bilgileri

DEMOGRAFİK BİLGİLER		Frekans	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	32	16,0
	Erkek	168	84,0
	Toplam	200	100,0
Yaş	18-25 yas	28	14,0
	26-30 yas	39	19,5
	31-40 yas	67	33,5
	41-50 yas	50	25,0
	51-60 yas	15	7,5
	60 yas ve üzeri	1	0,5
	Toplam	200	100,0
Medeni Durum	Evli	136	68,0
	Bekar	62	31,0
	Boşanmış	2	1,0
	Toplam	200	100,0
Eğitim	İlkokul	37	18,5
	Ortaokul	50	25,0
	Lise	84	42,0
	Üniversite	29	14,5
	Toplam	200	100,0
Gelir	601-1000 TL	52	26,0
	1001-2500 TL	140	70,0
	2500TL ve üzeri	8	4,0
	Toplam	200	100,0
Ailedeki Birey Sayısı	2 kişi	18	9,0
	3 kişi	47	23,5
	4 kişi	75	37,5
	5 kişi	41	20,5
	6 kişi	13	6,5
	7 kişi	4	2,0
	8 kişi	2	1,0
	Toplam	200	100,0

Ankete katılan çalışanların demografik bilgileri ve dağılımları tablo 3.1. deki gibidir. Katılanların %16'sı kadın, %84'ü erkek ve %68'i ise evlidir. Yaş dağılımları ise %33,5 oranında 31-40 yaş, %25 oranında 41-50 yaş, %19,5 oranında 26-30 yaş şeklindedir. %42 lise ve %25 ortaokul mezuniyetine sahip olan katılımcıların gelir düzeyi ise %70 oranında 1001-2500 TL ve %26 oranında 601-1000 TL dir. Ankete katılanların aile birey sayılarına bakıldığında ise 4 kişi (%37,5), 3 kişi (%23,5) ve 5 kişi (%20,5) en yüksek orana sahip durumlar olarak karşımıza çıkmaktadır.

Sivas sanayi sektöründe çalışan işçilerin çoğunluğu erkek ve evlidir. Genel olarak genç bir popülasyona sahip olduğu anlaşılan işçilerin eğitim durumları ise lisedir. Asgari ücret ve bir miktar üzerinde gelire sahip olan işçilerin genellikle orta düzeyde kalabalık aile yapısına sahip oldukları da verilerden gözlenen sonuçlar arasındadır.

Tablo 3.2. Ankete katılanların aile çalışma dağılımı

Aile Bilgisi		Frekans	Yüzde (%)
Ailede Başka Çalışan Var mı?	Evete	105	52,5
	Hayır	95	47,5
	Toplam	200	100,0
Cevabınız Evet ise Çalışan Kişi Sayısı	Hayır	95	47,5
	1 kişi	53	26,5
	2 kişi	46	23,0
	3 kişi	4	2,0
	4 kişi	2	1,0
	Toplam	200	100,0

Ankete katılan çalışanların aile bilgileri ve dağılımları tablo 3.2. deki gibidir. Katılanların %52,5'inin ailesinde kendisinden başka çalışan bulunmaktadır. Ankete katılanların kendisinden başka çalışan kişi sayısına bakıldığında ise 1 kişi (%26,5) ve 2 kişi (%23) en yüksek oran olarak göze çarpmaktadır.

Sanayi sektöründe çalışan işçilerin genellikle ailelerinde kendisinden başka çalışan bulunmaktadır ve bunda da çalışan kişi sayısının çoğunlukla 1 kişi olduğu gözlenmektedir.

Tablo 3.3. Anket uygulanan fabrikaların sektörel dağılımı

	Frekans	Yüzde (%)
Tekstil	19	9,5
Gıda	15	7,5
Boya	7	3,5
Anahtar kilit	4	2,0
Mobilya dekorasyon	21	10,5
Orman ürünleri	12	6,0
Oto sanayi	33	16,5
İnşaat malzemeleri	34	17,0
Hırdavat	6	3,0
Cam sanayi	5	2,5
Un kepek yem	7	3,5
Matbaa	17	8,5
Toptancı	9	4,5
Kimya sanayi	11	5,5
Toplam	200	100,0

Ankete katılan çalışanların çalışma sahasına göre dağılımları tablo 3.3. deki gibidir. Ankete katılan 200 işçinin %17'si inşaat malzemeleri , %16'sı oto sanayi ve %10,5'i de mobilya dekorasyon sektöründe çalışmaktadır.

Organize sanayi bölgesinin çalışma alanlarına bakıldığında genellikle firmaların inşaat malzemeleri üretip satan fabrikalardan oluştuğu verilerden gözlemlenmektedir.

Tablo 3.4. Anket uygulanan fabrikalarda bulunan işçi sayısı dağılımı

	Frekans	Yüzde (%)
0-50 kişi	124	62,0
51-100 kişi	76	38,0
Toplam	200	100,0

Anket çalışması yapılan fabrikaların çalıştırdığı işçi sayıları ve kapasiteleri tablo 3.4. deki gibidir. Buna göre fabrikaların % 62'si 0-50 kişi , %38'i de 51-100 kişi arasında işçi çalıştırmaktadır.

Elde edilen verilere göre organize sanayi bölgesinde faaliyet gösteren fabrikaların çoğunluğu küçük ölçekli işletmelerden oluşmaktadır. Bu da organize

sanayi bölgelerinin beklenenden daha az kapasite ile çalışmasına ve daha az eleman bulundurmasına neden olmaktadır.

Tablo 3.5. Anket uygulanan işçilerin teknolojiyi takip etme dağılımı

		Frekans	Yüzde (%)
Yenilikleri Takip	Evet	111	55,5
	Hayır	89	44,5
	Toplam	200	100,0
Faydalanılan Kaynaklar	Hayır	89	44,5
	Gazete	15	7,5
	Televizyon	65	32,5
	İnternet	31	15,5
	Toplam	200	100,0

Ankete katılan çalışanların teknolojik yenilikleri takip edip etmemelerine ilişkin bilgiler tablo 3.5. deki gibidir. Verilere göre işçilerin %55,5'i teknolojik yenilikleri takip etmektedir. Yenilikleri takip ederken de %32,5'i televizyon ve %15,5'i de internetten faydalanmaktadır.

Tablo 3.6. Anket uygulanan işçilerin teknoloji ile ilgili etkinliklere katılımı

	Frekans	Yüzde (%)
Evet	16	8,0
Hayır	184	92,0
Toplam	200	100,0

Ankete katılan çalışanların teknoloji ile ilgili kongrelere katılma bilgileri ve dağılımları tablo 3.6. daki gibidir. Katılanların % 92'sinin sempozyumlara katılmadıkları gözlemlenmiştir.

Sivas organize sanayi bölgesinde çalışan işçilerin genellikle teknolojiyi televizyondan takip etmelerine rağmen bununla ilgili sempozyum ve kongrelere katılmadıkları, sadece televizyondan elde edilen bilgilerle yetindikleri verilerden gözlenen sonuçlar arasındadır.

Tablo 3.7. Anket uygulanan işçilerin teknoloji ve beceri düzeyi durumu

	Frekans	Yüzde (%)
Evet	144	72,0
Hayır	56	27
Toplam	200	100,0

Ankete katılan işçilerin teknolojik gelişmelerin becerilerine olan etkisine ait bilgileri tablo 3.7. deki gibidir. Anket sonuçlarına göre işçilerin %72'si teknolojide yaşanan gelişme ve yeniliklerin yeteneklerine etki ettiğini belirtmiştir.

Tablo 3.8. Ankete katılanların üniversite işbirliği hakkındaki düşünce dağılımı

	Frekans	Yüzde (%)
Evet	29	14,5
Hayır	171	85,5
Toplam	200	100,0

Ankete katılanların üniversite ile yapılan işbirliği ile ilgili dağılım bilgileri tablo 3.8. deki gibidir. Katılanların %85,5' i fabrikaların üniversite ile işbirliğinin yetersiz olduğunu belirtmiştir.

Sivas organize sanayi bölgesinde faaliyet gösteren fabrikaların genellikle üniversite ile işbirliği içinde bulunmadıkları bu yüzdende işçilerin eğitim seviyesinin genellikle lise düzeyinde olduğu gözlenmiştir. Bu da üniversite öğrencilerinin ya da mezunlarının sanayi alanında çalışmak istemelerine engel teşkil eder duruma gelmiştir.

Tablo 3.9. Anket uygulanan işyerlerinde Ar-ge bölümü bulunma durumu

	Frekans	Yüzde (%)
Evet	63	31,5
Hayır	137	68,5
Toplam	200	100,0

Ankete katılan çalışanların çalıştıkları fabrikaların Ar-Ge bölümünün olup olmamasına ait bilgi dağılımları tablo 3.9. daki gibidir. Tablodaki verilere göre

sanayi bölgesinde faaliyet gösteren fabrikaların % 68,5'inde Ar-Ge departmanının olmadığı gözlemlenmektedir.

Organize sanayi bölgesinde faaliyette bulunan fabrikaların genellikle küçük ölçekli işletmelerden oluşması ve eğitim seviyesinin de genelde lise düzeyinde olup üniversite mezunu bulundurmaması bünyesinde bazı departmanların oluşmasını engellemiştir. Fabrikanın ürettiği birçok ürünün üretim ve satışını artırmada, ürünün pazar payındaki çıtasını yükseltmede önemli bir katkıya sahip olan Ar-Ge bölümü de bu departmanlardan biridir.

Tablo 3.10. Anket uygulanan işyerlerindeki departmanların yeterlilik durumu

		Frekans	Yüzde (%)
Departmanların yeterli olması	Evet	168	84,0
	Hayır	32	16
	Toplam	200	100,0
Olması İstenilen Departmanlar	Müşteri Hizmetleri	3	1,5
	Temizlik departmanı	3	1,5
	Muhasebe	7	3,5
	İnsan kaynakları	4	2,0
	Kalite kontrol	13	6,5
	Satış departmanı	1	0,5
	ARGE departmanı	1	0,5
	Toplam	200	100,0

Ankette yer alan çalışanların fabrikadaki departmanların yeterli olup olmamasına ait bilgileri ve dağılımları tablo 3.10. daki gibidir. İşçilerin %84'ü departmanların yeterli olduğu görüşünü dile getirmiştir. Katılanların %16'sı da departmanların yeterli olmadığını, kalite kontrol (%6,5) ve muhasebe departmanlarının (%3,5) olması gerektiğini belirtmişlerdir.

Tablo 3.11. Anket uygulanan işçilerin işlerini sevme dağılımı

	Frekans	Yüzde (%)
Evet	182	91,0
Hayır	18	9
Toplam	200	100,0

Ankete katılan çalışanların mesleklerini sevmelerine ilişkin bilgileri ve dağılımları tablo 3.11. deki gibidir. Verilere göre fabrikalarda çalışan işçilerin %91' i işini severek yapmaktadır.

Tablo 3.12. Ankete katılanların bilgi-beceri kullanma düzeyi

	Frekans	Yüzde (%)
Evet	191	95,5
Hayır	9	4,5
Toplam	200	100,0

Ankete katılan işçilerin mesleklerini icra ederken kişisel bilgi ve becerilerini kullanmalarına ilişkin oransal dağılımı tablo 3.12. deki gibidir. Yapılan araştırmaya göre işçilerin %95,5' i kişisel bilgi ve becerilerini çalışma hayatına yansıttıklarını belirtmiştir.

Tablo 3.13. Ankete katılanların teknolojik araçları yeterli bulma düzeyi

		Frekans	Yüzde (%)
Teknolojinin Yeterli Olması	Boş	4	2,0
	Evet	171	85,5
	Hayır	25	12,5
	Toplam	200	100,0
Nedeni	Evet	170	85,0
	Yeterli makine olmaması	20	10,0
	Teknoloji takip edilmiyor	10	5,0
	Toplam	200	100,0

Ankete katılan çalışanların iş sahasında kullandıkları teknolojik araçların yeterli olup olmamasına ilişkin bilgileri tablo 3.13. deki gibidir. Buna göre katılanların %85,5'i araçların yeterli olduğu görüşünü belirtmiştir. Teknolojik

araçların yeterli olmadığını savunan %12,5'lik kısım ise bunun nedenini genellikle yeterli makine olmamasına (%10) bağlamıştır.

Tablo 3.14. Ankete katılanların teknolojik yenilikleri takip etme düzeyi

	Frekans	Yüzde (%)
Evet	125	62,5
Hayır	75	37,5
Toplam	200	100,0

Ankete katılan çalışanların teknolojide meydana gelen değişimlerden yararlanmalarına ilişkin dağılımları tablo 3.14. deki gibidir. Teknolojide yaşanan hızlı gelişmelerden faydalandığını belirten kısım anketin %62,5'lik kısmını oluşturmaktadır.

Tablo 3.15. Ankete katılanların katılım düzeyi

	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Tamamen Katılmıyorum
İşimde bilgi ve becerileri kullanabiliyorum.	82 %41	107 %53,5	9 %4,5	2 %1	0 %0
İşimde görevlerim belirlidir	39 %19,5	155 %77,5	5 %2,5	1 %0,5	0 %0
Yaptığım iş bana başarı ve övünme hissi veriyor	21 %10,5	130 %65	48 %24	1 %0,5	0 %0
İşimde kendimi çoğunlukla tatmin olmuş hissederim	22 %11	124 %62	53 %26,5	1 %0,5	0 %0
Her gün işime istekli gelirim	31 %15,5	119 %59,5	49 %24,5	1 %0,5	0 %0
Yaptığım işi kalitemi artırdığı için seviyorum	19 %9,5	128 %64	52 %26	1 %0,5	0 %0
Yapmakta olduğum işi sevdiğim arkadaşlarıma da tavsiye ederim.	15 %7,5	107 %53,5	74 %37	4 %2	0 %0
İşimdeki başarılarım amirlerimce yeteri kadar takdirle karşılanır.	80 %40	62 %31	57 %28,5	1 %0,5	0 %0

Sivas Organize Sanayi Bölgesinde bulunan işletmelerde çalışan işçilerin kalitelerini belirleyen unsurları tespit etmek amacıyla hazırlanan işçi memnuniyeti ölçeği sonuçları tablo 3.15. de görüldüğü gibidir. Yapılan frekans analizi sonucuna göre ankete katılan işçilerin iş memnuniyetleri yüksek orandadır. İşlerde bilgi ve

becerilerin kullanılması, yapılan işlerin başarı, övünme, tatmin olma, kaliteyi artırma gibi bazı duygusal motivasyonlar sağladığı da gözlenen sonuçlar arasındadır.

3.1.Ki-Kare Analizi Tabloları

Ki-Kare Analizinde bağımsızlık testi nicel ve ya nitel özellikler ya da değişkenler arasında bağımlılık olup olmadığının araştırılması için kullanılan bir analizdir.

Bu çalışmada 200 işçinin verileri incelenmiştir. Ankete katılanların demografik bilgileri ile çalıştıkları sektör, teknolojiyi takip etme durumları ve işlerini sevme durumları çapraz tablolar ve ki-kare tabloları ile analiz edilmiştir. Değişkenlerin arasında bağımlılık olup olmadığı aşağıdaki tablolarda verilmiştir.

Tablo 3.16. Ankete katılanların cinsiyetleri ile yenilikleri takip etme düzeylerine göre dağılımı

Teknolojik yenilikleri takip etme ile cinsiyet çapraz tablo		Yenilikleri takip		Toplam
		Evet	Hayır	
Cinsiyet	Kadın	16	16	32
		14,4%	18,0%	16,0%
	Erkek	95	73	168
		85,6%	82,0%	84,0%
Toplam		111	89	200
		100,0%	100,0%	100,0%

Ankete katılan işçilerin teknolojik yenilikleri takip etme durumları ile cinsiyetleri karşılaştırıldığında erkeklerin % 85,6'sı yenilikleri takip ederken bayanların sadece % 14,4'ü yenilikleri takip ettiğini belirtmiştir. Teknolojik yenilikleri takip etmeyen kısmın ise % 82' sini erkekler, % 18'ini de bayanlar oluşturmaktadır.

Tablo 3.17. Ankete katılanların cinsiyetleri ile yenilik takip etme düzeyleri ilişkisini gösteren ki kare tablosu

	Value	df (Serbestlik Derecesi)	Asymp. Sig. (2-sided) (2 yönlü anlamlılık düzeyi, p)
Pearson Chi-Square	0,467	1	0,495
Continuity Correction ^b	0,239	1	0,625
Likelihood Ratio	0,464	1	0,496
Linear-by-Linear Association	0,464	1	0,496
N of Valid Cases	200		

Ki kare test değeri $p > 0,05$ olduğu için işçilerin teknolojik yenilikleri takip etme durumu ile cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

Tablo 3.18. Ankete katılanların yaşları ile yenilikleri takip etme düzeylerine göre dağılımı

Teknolojik yenilikleri takip etme ile yaş çapraz tablo		Yenilikleri takip		Toplam	
		Evet	Hayır		
Yas	18-25 yas	16	12	28	
		14,4%	13,5%	14,0%	
	26-30 yas	24	15	39	
		21,6%	16,9%	19,5%	
	31-40 yas	31	36	67	
		27,9%	40,4%	33,5%	
	41-50 yas	35	15	50	
		31,5%	16,9%	25,0%	
	51-60 yas	5	10	15	
		4,5%	11,2%	7,5%	
	60 yas ve üzeri	0	1	1	
		,0%	1,1%	,5%	
	Toplam		111	89	200
			100,0%	100,0%	100,0%

Ankete katılan işçilerin teknolojik yenilikleri takip etme durumları ile yaşları karşılaştırıldığında teknolojik yenilikleri takip eden grubun % 31,5'ini 41-50 yaş arası insanlar oluşturmaktadır. % 40,4'lük kısmı oluşturan 31- 40 yaş arası işçiler ise teknolojik yenilikleri takip etmediğini belirtmiştir.

Tablo 3.19. Ankete katılanların yaşları ile yenilik takip etme düzeyleri ilişkisini gösteren ki kare tablosu

Chi-Square Tests			
	Value	df (Serbestlik Derecesi)	Asymp. Sig. (2-sided) (2 yönlü anlamlılık düzeyi, p)
Pearson Chi-Square	11,406	5	0,044
Likelihood Ratio	11,931	5	0,036
Linear-by-Linear Association	0,282	1	0,596
N of Valid Cases	200		

Ki kare test değeri olan $p < 0,05$ olduğu için işçilerin teknolojik yenilikleri takip etmeleri ile yaşları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 3.20. Ankete katılanların medeni durumları ile yenilikleri takip etme düzeylerine göre dağılımı

Teknolojik yenilikleri takip etme ile medeni durum çapraz tablo		Yenilikleri takip		Toplam
		Evet	Hayır	
Medeni durum	Evli	73	63	136
		65,8%	70,8%	68,0%
	Bekar	38	24	62
		34,2%	27,0%	31,0%
	Boşanmış	0	2	2
		,0%	2,2%	1,0%
Toplam		111	89	200
		100,0%	100,0%	100,0%

Ankete katılan işçilerin teknolojik yenilikleri takip etme durumları ile medeni durumları karşılaştırıldığında evli olan işçilerin yenilikleri bekârlara oranla daha çok takip ettikleri gözlenmektedir.

Tablo 3.21. Ankete katılanların medeni durumları ile yenilik takip etme düzeyleri ilişkisini gösteren ki kare tablosu

Chi-Square Tests			
	Value	df (Serbestlik Derecesi)	Asymp. Sig. (2-sided) (2 yönlü anlamlılık düzeyi, p)
Pearson Chi-Square	3,519	2	0,172
Likelihood Ratio	4,272	2	0,118
Linear-by-Linear Association	0,157	1	0,692
N of Valid Cases	200		

Ki kare test değeri olan $p > 0,05$ ten büyük olduğu için işçilerin teknolojik yenilikleri takip etme düzeyleriyle medeni durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

Tablo 3.22. Ankete katılanların gelir durumları ile yenilikleri takip etme düzeylerine göre dağılımı

Teknolojik yenilikleri takip etme ile gelir çapraz tablo		Yenilikleri takip		Toplam
		Evet	Hayır	
Gelir düzeyi	601-1000 TL	27	25	52
		24,3%	28,1%	26,0%
	1001-2500 TL	78	62	140
		70,3%	69,7%	70,0%
	2500 TL ve üzeri	6	2	8
		5,4%	2,2%	4,0%
Toplam		111	89	200
		100,0%	100,0%	100,0%

Ankete katılan işçilerin gelir durumları ile teknolojiye meydana gelen yenilik ve değişiklikleri takip etme durumları incelendiğinde % 70,3 'lük kısmının yenilikleri takip ettiği görülmektedir. Bu gruba giren işçilerin gelir düzeyleri ise 1001-2500 TL arasındadır.

Tablo 3.23. Ankete katılanların gelir durumları ile yenilik takip etme düzeyleri ilişkisini gösteren ki kare tablosu

Chi-Square Tests			
	Value	df (Serbestlik Derecesi)	Asymp. Sig. (2-sided) (2 yönlü anlamlılık düzeyi, p)
Pearson Chi-Square	1,504	2	0,471
Likelihood Ratio	1,578	2	0,454
Linear-by-Linear Association	0,936	1	0,333
N of Valid Cases	200		

Ki kare test değeri olan $p > 0,05$ ten büyük olduğu için işçilerin teknolojik yenilikleri takip etmeleri ile gelirleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

Tablo 3.24. Ankete katılanların cinsiyetleri ile işlerini sevme düzeylerine göre dağılımı

İşin sevilmesi ile cinsiyet çapraz tablo		Yaptığınız işi seviyor musunuz?			Toplam
		Bos	Evet	Hayır	
Cinsiyet	Kadın	0	31	1	32
		0,0%	17,0%	5,9%	16,0%
	Erkek	1	151	17	168
		100,0%	83,0%	94,1%	84,0%
Toplam		1	182	18	200
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Ankete katılan işçilerin cinsiyetleri ile çalıştıkları iş grupları incelendiğinde erkeklerin % 94 'ünün bayanların ise %5,9 'unun yaptıkları iş sevmedikleri yine erkeklerin %83 'ü bayanların ise %17 'sininde işlerini severek yaptıkları görülmektedir.

Tablo 3.25. Ankete katılanların cinsiyetleri ile işlerini sevme düzeyleri ilişkisini gösteren ki kare tablosu

Chi-Square Tests			
	Value	df (Serbestlik Derecesi)	Asymp. Sig. (2-sided) (2 yönlü anlamlılık düzeyi, p)
Pearson Chi-Square	1,630	2	0,443
Likelihood Ratio	2,129	2	0,345
Linear-by-Linear Association	1,078	1	0,299
N of Valid Cases	200		

Ki kare test değeri olan $p > 0,05$ olduğu için işçilerin cinsiyetleri ile işlerini sevme durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

Tablo 3.26. Ankete katılanların yaşları ile işlerini sevme düzeylerine göre dağılımı

İşin sevilmesi ile yaş çapraz tablo		Yaptığınız işi seviyor musunuz?			Toplam	
		Bos	Evet	Hayır		
Yaş	18-25 yas	0	25	3	28	
		0,0%	13,7%	17,6%	14,0%	
	26-30 yas	0	37	2	39	
		0,0%	20,3%	11,8%	19,5%	
	31-40 yas	1	59	7	67	
		100,0%	32,4%	41,2%	33,5%	
	41-50 yas	0	45	5	50	
		0,0%	24,7%	29,4%	25,0%	
	51-60 yas	0	15	0	15	
		0,0%	8,2%	0,0%	7,5%	
	60 yas ve üzeri	0	1	0	1	
		0,0%	,5%	0,0%	,5%	
	Toplam		1	182	17	200
			100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Ankete katılan işçilerin yaptıkları iş ile yaşları karşılaştırıldığında işini severek yapan grubun genellikle 31-40 yaş arası kişilerden oluştuğu görülmektedir. Bunu % 24,7 ile 41-50 yaş grubu insanlar takip etmektedir.

Tablo 3.27. Ankete katılanların yaşları ile işlerini sevme düzeyleri ilişkisini gösteren ki kare tablosu

Chi-Square Tests			
	Value	df (Serbestlik Derecesi)	Asymp. Sig. (2-sided) (2 yönlü anlamlılık düzeyi, p)
Pearson Chi-Square	4,744	10	0,908
Likelihood Ratio	6,349	10	0,785
Linear-by-Linear Association	0,184	1	0,668
N of Valid Cases	200		

Ki kare test değeri $p > 0,05$ olduğu için işçilerin yaşları ile işlerini sevme durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

Tablo 3.28. Ankete katılanların medeni durumları ile işlerini sevme düzeylerine göre dağılımı

İşin sevilmesi ile medeni durum çapraz tablo		Yaptığımız işi seviyor musunuz?			Toplam
		Bos	Evet	Hayır	
Medeni durum	Evli	1	125	10	136
		100,0%	68,7%	58,8%	68,0%
	Bekar	0	55	7	62
		0,0%	30,2%	41,2%	31,0%
	Boşanmış	0	2	0	2
		0,0%	1,1%	0,0%	1,0%
Toplam		1	182	17	200
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Ankete katılan işçilerin medeni durumları ile işlerini sevme düzeyleri arasındaki ilişkiye bakıldığında, evli ve bekâr olanlar arasında anlamlı bir farka rastlanmamaktadır.

Tablo 3.29. Ankete katılanların medeni durumları ile işlerini sevmeye düzeyleri ilişkisini gösteren ki kare tablosu

Chi-Square Tests			
	Value	df (Serbestlik Derecesi)	Asymp. Sig. (2-sided) (2 yönlü anlamlılık düzeyi, p)
Pearson Chi-Square	1,485	4	0,829
Likelihood Ratio	1,912	4	0,752
Linear-by-Linear Association	0,730	1	0,393
N of Valid Cases	200		

Ki kare test değeri olan $p > 0,05$ olduğu için işçilerin medeni durumları ile işlerini sevmeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

Tablo 3.30. Ankete katılanların eğitim durumları ile işlerini sevmeye düzeylerine göre dağılımı

İşin sevilmesi ile eğitim çapraz tablo		Yaptığınız işi seviyor musunuz?			Toplam
		Bos	Evet	Hayır	
Eğitim	İlkokul	0	33	4	37
		0,0%	18,1%	23,5%	18,5%
	Ortaokul	0	44	6	50
		0,0%	24,2%	35,3%	25,0%
	Lise	1	77	6	84
		100,0%	42,3%	35,3%	42,0%
	Üniversite	0	28	1	29
		0,0%	15,4%	5,9%	14,5%
Toplam		1	182	17	200
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Ankete katılan işçilerin eğitim durumları ile işlerini sevmeye düzeyleri arasındaki ilişkiye bakıldığında, eğitim düzeylerine göre çalışanlar arasında anlamlı bir farka rastlanmamaktadır.

Tablo 3.31. Ankete katılanların eğitim durumları ile işlerini sevme düzeyleri ilişkisini gösteren ki kare tablosu

Chi-Square Tests			
	Value	df (Serbestlik Derecesi)	Asymp. Sig. (2-sided) (2 yönlü anlamlılık düzeyi, p)
Pearson Chi-Square	3,552	6	0,737
Likelihood Ratio	4,069	6	0,667
Linear-by-Linear Association	1,908	1	0,167
N of Valid Cases	200		

Ki kare test değeri $p > 0,05$ olduğu için işçilerin eğitim durumları ile işlerini sevme durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

Tablo 3.32. Ankete katılanların gelir durumları ile işlerini sevme düzeylerine göre dağılımı

İşin sevilmesi ile gelir düzeyi çapraz tablo		Yaptığınız işi seviyor musunuz?			Toplam
		Bos	Evet	Hayır	
Gelir	601-1000 TL	0	42	10	52
		0,0%	23,1%	58,8%	26,0%
	1001-2500 TL	1	132	7	140
		100,0%	72,5%	41,2%	70,0%
	2500 TL ve üzeri	0	8	0	8
		0,0%	4,4%	0,0%	4,0%
Toplam		1	182	17	200
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Ankete katılan işçilerin gelir durumları ile işlerini sevme düzeyleri arasındaki ilişkiye bakıldığında, gelir düzeylerine göre çalışanlar arasında anlamlı bir farka rastlanmamaktadır. Gelir düzeyi yüksek olanların işlerini sevme düzeyleri yüksek, düşük olanların ise sevme düzeyleri de düşük olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3.33.Ankete katılanların gelir durumları ile işlerini sevme düzeyleri ilişkisini gösteren ki kare tablosu

Chi-Square Tests			
	Value	df (Serbestlik Derecesi)	Asymp. Sig. (2-sided) (2 yönlü anlamlılık düzeyi, p)
Pearson Chi-Square	11,006	4	0,026
Likelihood Ratio	10,468	4	0,033
Linear-by-Linear Association	9,932	1	0,002
N of Valid Cases	200		

Ki kare test değeri olan $p < 0,05$ olduğu için işçilerin gelir düzeyi ile işlerini sevme durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

3.2.Lojistik Regresyon Analizi Tabloları

Lojistik Regresyon Modeli bağımlı değişkenin iki ya da çok sınıflı kesikli değişken olduğu durumda uygulanan bir yöntemdir. Sosyal bilimler yazınında, alfa katsayısının 0,70'den büyük olması, ölçeklerin içsel güvenilirlikleri için yeterli kabul edilmektedir.(Baum ve Wally, 2003'ten aktaran Hamşioğlu 2011: 94) Anket formu için yapılan güvenilirlik analizine göre Cronbach's Alpha değeri 0,816 olarak tespit edilmiştir. Bu veri ölçek güvenilirliğinin yüksek düzeyde olduğunu gösterir.

İşçilerin işini sevmesinde belirleyici olabilecek değişkenler; cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, gelir seviyesi, aile birey sayısı, işçi sayısı, teknolojik takip, teknolojik etkinlik, ar-ge bölümü, kişisel bilgi-beceri, teknolojik araç yeterliliği, teknolojik gelişmelerden faydalanma gibi demografik ve sosyo-ekonomik göstergeler olabilecektir.

Tablo 3.34.Tanımlayıcı İstatistikler

Değişken tanımı(n=200)	kod	ortalama	Standart sapma
İşi sevip sevmeme	Seviyor=0 Sevmiyor=1	1,0800	,28986
yas	18-25=1; 26-30=2; 31-40=3; 41-50=4; 51-60=5; ≥ 61=6	2,9400	1,16326
medeni	Evli=1; bekar=2	1,3300	,49225
egitim	ilkokul=1; ortaokul=2; lise=3; üniversite=4	2,5250	,95600
gelir	100-300=1; 301-600=2; 601-1000=3; 1001-2500=4; ≥ 2500=5	3,7800	,50286
İşçi sayısı	0-50=1; 51-100=2; 101-200=3; 201-300=4; ≥ 300=5	1,3700	,53341
Teknolojik takip	Evet=1; Hayır=2	1,4450	,49821
Teknolojik etkinlik	Evet=1; Hayır=2	1,9200	,27197
Teknolojik etki	Evet=1; Hayır=2	1,2700	,45622
Ar-ge	Evet=1; Hayır=2	1,6850	,46568
cinsiyet	Kadın=1; Erkek=2	1,8400	,36753
Kişisel bilgi-beceri	Evet=1; Hayır=2	1,0250	,21118
Teknolojik araç yeterliliği	Evet=1; Hayır=2	1,1050	,36694
Teknolojik gelişme	Evet=1; Hayır=2	1,3450	,50721

Araştırmada yer verilen bağımlı ve açıklayıcı değişkenlere ilişkin tanımlamalar ve istatistiki sonuçlar Tablo 3.34’ te verilmiştir. Araştırmadaki bağımlı değişken kategorik ve iki şıklı olup, işçilerin işi sevip sevmeme durumudur. Bu değişken nominal ölçekle ölçülmüş bir değişkendir. Çalışmada bu bağımlı değişkenle ilişkili olabileceği düşünülen çok sayıda bağımsız değişken tarif edilmiştir.

Araştırmada ana kütleyi Sivas Organize Sanayi bölgesinde çalışan işçiler oluşturmaktadır. İşi sevme durumu 0, sevmeme durumu 1 ile kodlanmıştır. Modelde bağımsız değişkenlere ilişkin kodlamalar Tablo 3.34’te verilmiştir. 200 işçiden alınan veriler derlenmiştir.

Tablo 3.35.Bağımlı değişkenlerin kodlanması

Orijinal Değer	Değer
Evet	0
Hayır	1

Yukarıda yer alan Tablo 3.35. bize, işini sevme durumunun 0 ile, işini sevmeme durumunun ise 1 ile gösterildiğini söylemektedir. Tek bir sürekli bağımsız değişkene sahip olduğumuz için Categorical Variable Codings tablosu bulunmamaktadır. Ayrıca tablo incelendiğinde, Evet değerinin (diğer bir ifade ile işini sevmenin) referans değer olarak alındığı görülmektedir.

Tablo 3.36.Sınıflandırma Tablosu 1

			Tahmin		
			İşini Sevme Durumu		Doğruluk Yüzdesi
			Evet	Hayır	
Adım 0	İşini Sevme Durumu	Evet	186	0	100.0
		Hayır	14	0	0.0
Toplam %					93.0

Tablo 3.36. tüm katılımcılarının işini sevdiğini baz alarak tahmini gerçekleştirmiştir. İşini sevme referans alındığında; işinin sevmeyen 14 kişi işini seviyormuş gibi değerlendirildiğinde tahminin doğruluğunun %0 olduğu, işini seven 186 kişinin de işini seviyormuş gibi değerlendirildiğinde tahmin doğruluğunun %100 olduğu görülmektedir. Nihai olarak değerlendirildiğinde tahmin %93 oranında doğrudur.

Tablo 3.37.Denklemdaki değişkenler

	Değişken	Skor	s.d.	Olasılık
Adım 0	Yaş	0.689	1	0.406
	Medeni Durum	1.926	1	0.165
	Eğitim Durumu	3.521	1	0.061
	Gelir Seviyesi	11.409	1	0.001
	Aile Birey Sayısı	0.001	1	0.974
	İşçi Sayısı	0.030	1	0.863
	Teknolojik Takip	2.174	1	0.14
	Teknolojik Etkinlik	1.489	1	0.222
	Teknolojik Etkinlik	0.444	1	0.505
	Arge Bölümü	2.607	1	0.106
	Kişisel Bilgi Beceri	0.591	1	0.442
	Teknolojik Araç Yeterliliği	1.005	1	0.316
	Teknolojik Gelişme	12.939	1	0.000
	Cinsiyet	1.202	1	0.273
	Toplam İstatistik	27.451	14	0.017

Tablo 3.38.Çok yönlü model katsayısı testleri

İterasyon		Olasılık	Katsayı
Adım 0	1	0.009	29.599
	2	0.009	29.599
	3	0.009	29.599

Kurduğumuz hipotezler şu şekildedir:

H_0 : Block 1 ile Block 0 arasında anlamlı bir fark yoktur.

H_1 : Block 1 ile Block 0 arasında anlamlı bir fark vardır.

Yukarıda yer alan tablo 3.38, modelin anlamlı olup olmadığını göstermektedir. Olasılık değeri 0.05'ten küçük olduğu için ($p=0,009$) modelin anlamlı olduğuna karar verilir.

Tablo 3.39.Model özeti

Adım	Likelihood	Cox & Snell R ²	Nagelkerke R ²
1	71857	0.138	0.346

Tablo 3.39'a göre R² değeri, 0,346 olarak bulunmuştur. Buna göre, bağımlı değişkendeki değişmelerin yaklaşık %35'inin tahmin edilen model ile açıklanabildiği yorumu yapılabilir. Burada R² değeri 0,346 olduğu için biraz düşük olduğunu söyleyebiliriz ancak 0,3'ün üzeri kabul edilebilir bir düzeydir. Bu nedenle modelin orta düzeyde açıklayıcılığı olduğunu söyleyebiliriz.

Tablo 3.40. Lojistik Regresyon Sonuçları

	Değişken	Katsayı	Std. Hata	İstatistik (wald)	Olasılık	Exp(B)
Adım 1	Sabit	-38.690	14959.548	0.000	0.998	0.000
	Yaş	-0.061	0.357	0.030	0.863	0.940
	Medeni Durum	0.892	0.896	0.990	0.320	2.439
	Eğitim Durumu	-0.334	0.397	0.706	0.401	0.716
	Gelir Seviyesi	-1.842	0.751	6.019	0.014	0.158
	Aile Birey Sayısı	0.290	0.333	0.757	0.384	1.336
	İşçi Sayısı	-0.015	0.578	0.001	0.980	0.986
	Teknolojik Takip	1.448	0.878	2.721	0.099	4.255
	Teknolojik Etkinlik	18.483	7479.774	0.000	0.998	1.00E+08
	Teknolojik Etkinlik	-1.510	0.915	2.727	0.099	0.221
	Arge Bölümü	0.344	1.015	0.115	0.735	1.410
	Kişisel Bilgi Beceri	0.148	1.328	0.012	0.912	1.159
	Teknolojik Araç Yeterliliği	0.810	0.827	0.959	0.327	2.248
	Teknolojik Gelişme	1.650	0.783	4.447	0.035	5.208
	Cinsiyet	-1.696	1.524	1.238	0.266	0.184

Tablo 3.40. kontrol edildiğinde, aile gelir seviyesi ve teknolojik gelişmelerden yararlanma değişkenleri dışında kalan diğer tüm değişkenler için significance değeri 0,05'den büyük olduğu için bu değişkenler modele dahil edilmeyebilir. Aile gelir seviyesi ve teknolojik gelişmelerden yararlanma değişkenleri ise modeldeki belirgin açıklayıcı değişkenlerdir. Tablodaki katsayılardan yola çıkarak denklem şu şekilde yazılabilir:

$$P(x) = -38,690 - 0,061 X_1 (\text{yaş}) + 0,892 X_2 (\text{medeni durum}) - 0,334 X_3 (\text{eğitim durumu}) - 1,842 X_4 (\text{aile gelir seviyesi}) + 0,290 X_5 (\text{aile birey}) - 0,015 X_6 (\text{işçi sayısı}) + 1,448 X_7 (\text{teknolojik takip}) + 18,483 X_8 (\text{teknolojik etkinlik}) - 1,510 X_9 (\text{teknolojik etki}) + 0,344 X_{10} (\text{arge bölümü}) + 0,148 X_{11} (\text{kişisel bilgi beceri}) + 0,810 X_{12} (\text{teknolojik araç yeterliliği}) + 1,650 X_{13} (\text{teknolojik gelişme yararlanma}) - 1,696 X_{14} (\text{cinsiyet})$$

Yukarıdaki tablo 3.40'da yer alan olasılık değerleri, bireyin işini sevmesinde veya sevmemesinde anlamlı bir etkiye sahip olup olmadığını göstermektedir. Tabloya göre, aile gelir seviyesinin ve teknolojik gelişmelerden yararlanma değişkenlerinin, bireylerin işlerini sevme durumları üzerinde etkili olduğu görülmektedir. Bu değişkenler dışında kalan diğer değişkenler ise, bireylerin işini sevme durumları üzerinde etkili değildir.

Aile gelir seviyesine ait katsayı -1.842 olarak bulunmuştur. Bu değer negatif olması, etkinin referans olmayan değişkenden (işini sevmeme durumu), referans değişkene (işini sevme durumu) doğru olduğunu ifade eder. Buna göre bireyin aile gelir seviyesine göre işini sevme durumu incelendiğinde, bireyin işini sevdiği yorumu yapılabilmektedir.

Tablo 3.40. incelendiğinde, tabloda $\text{Exp}(B)$ değerlerinin yer aldığı görülmektedir. Bu değer, değişkenlerde yaşanan değişmelerin sonucunda referans değişkenin referans olmayan değişkene göre kaç kat değişiklik göstereceğini ifade etmektedir. Tabloya göre aile gelir seviyesi için $\text{Exp}(B)$ değeri 0.158 olarak bulunmuştur. Buna göre aile gelir seviyesinin bir birim artması durumunda bireyin işini sevme durumunun işini sevmeme durumuna göre $(1/0.158)$ 6.33 kat artacağını ifade etmektedir.

Teknolojik gelişmelerden yararlanma değişkenine ait katsayı ise 1.650 olarak bulunmuştur. Bu değer pozitif olması ise, etkinin referans değişkenden (işini sevme durumu), referans olmayan değişkene (işini sevmeme durumu) doğru olduğunu gösterir. Buna göre bireyin teknolojik gelişmelerden yararlanma durumuna

göre işini sevme durumu incelendiğinde, bireyin işini sevmediği yorumu yapılabilmektedir.

Teknolojik gelişmelerden yararlanma durumu için ise $\text{Exp}(B)$ değeri 5.208 olarak bulunmuştur. Buna göre teknolojik gelişmelerden yararlanma durumunun bir birim artması durumunda bireyin işinin sevme durumunun işini sevmeme durumuna göre 5.208 kat artacağını ifade etmektedir.



SONUÇ VE TARTIŞMA

Küreselleşme 20. yy.da yaşanan teknolojik gelişmelerle artık rekabeti arttırmış ve kültürel etkileşimler üst seviyeye çıkmıştır. Üretici ve tüketici ilişkileri, iş gören ve iş veren ilişkileri her sahada etkileşimin bir sonucu olarak daha iyiye yönelme daha iyiyi arama güdüsü bizi kalite kavramına götürmektedir. Günümüzde kalite denildiği zaman yalnızca bir ürünün kalitesi kastedilmemekte, ürün süreçleri ve çalışanların kalitesi gibi olguların yanında yaşam kalitesi kastedilmektedir. Bu konuların her biri birbiri ile de bağlantılıdır.

Çalışma da çalışma yaşam kalitesinin, ehemmiyetinden ve bu kavramın iş ve sosyal hayata olan etkilerinden bahsedilmiştir. Çalışanların çalışma yaşam kalitesinin yükseltilmesi ile iş doyumunu ve verimlilik arasındaki bağ anlatılmıştır, belirtilen bilgiler dikkate alındığında kalitenin artması ile verimliliğin pozitif yönde etkilendiği görülmektedir. Çalışanların maddi manevi ödüllendirilmesi, iş yönetiminde söz sahibi olmak, iş güvencesi, örgütsel bağlılıkların sağlanması adına başarıyı yakalamaları ve sürdürebilmelerini sağlamaktadır. Bu yönüyle bakıldığında çalışma yaşamının kaliteli olması işe güven, iş doyumunu, sosyal ve kültürel tatmini de beraberinde getirecektir (Erdem 2013: 135-144). “Çalışma Yaşam Kalitesini Etkileyen Faktörlerin İşgörenler tarafından Algılanması” adlı çalışmada işçilerin iş güvencesinin olmasının, performanslarını olumlu olarak etkilediğini belirtmiştir. Çalışanlar iş güvencesinin olduğunu bilirlerse işletmeye bağlılıkları artacak bu da işçi kalitesini artırmak için gerekli fonksiyonları yerine getirmelerini sağlayacaktır. Ayrıca Erdem (2013: 135-144) aynı çalışmada işçi kalitesini ve işçilerin işini sevmeye durumlarını araştırdığında teknoloji kullanımının çalışma yaşamı kalitesinde en önemli faktörü oluşturduğunu ifade etmiştir. Teknolojik gelişmelerin çalışanlara belli bir hızda etkinlik kazandırarak performanslarını olumlu olarak etkilediğini ve teknolojik araçları kullandıklarında kendilerini yeterli teknolojik donanıma sahip olduklarını düşündüklerini belirtmiştir. Ancak yapılan çalışmamızda işçilerin işini sevip sevmeme durumunu etkileyen faktörler incelenip analiz edildiğinde, teknolojik gelişmelerden yararlanma durumunun işini sevmeye üzerinde ters etkiye sahip olduğu gözlemlenmiştir. Yani teknolojik gelişmelerden yararlanma durumuna göre işini sevmeye durumu incelendiğinde ,bireyin işini sevmediği yorumu yapılabilmektedir. Bu konuda çalışma sonucunda elde edilen veri ile daha önceden Erdem tarafından yapılan çalışma sonucunda elde edilen veri arasında bir uyum görülmemektedir. Bu

anlamda birbirinden farklı olarak yapılan bu çalışmalar da ,anket uygulanan deneklerin yaş aralıklarının farklı olması sonuca etki göstermektedir.

Sivas Organize Sanayi Bölgesi'nde bulunan işletmelerde çalışan işçilerin kalitelerini belirleyen unsurları tespit etmek için yapılan çalışmada, ankete katılan işçilerin iş memnuniyetlerinin yüksek oranda olduğu görülmüştür. İşlerde bilgi ve becerilerin kullanılması, yapılan işlerin övünme, tatmin olma, başarı, kaliteyi artırma gibi bazı duygusal motivasyonlar sağladığı da gözlenen sonuçlar arasındadır.

Ekonomik değerlerin de ücret, prim, diğer kazançların, işte kalma eğilimi kadar işe devam-devamsızlık davranışı üzerinde etkili olduğu belirlenmiştir. Adaletli yönetimin, eğitimin, ödüllendirmenin işçi kalitesi üzerinde pozitif etkileri bulunmaktadır. Çalışanların performanslarını geliştirecek etkin bir yönetim sağlanması, eksikliklerinin tespiti ve giderilmesi işçi kalitesini arttırmakta yardımcı olacaktır. Yaşam kalitesine etki eden faktörler; ücret, güvenlik, terfi, iş arkadaşları, liderlik, yönetim tarzı, iş alanındaki koşullar, takdir edilme ve iş tatmini doğal olarak işçi motivasyonunda önemli bir etkiye sahiptir. İş görenlerin iş güvenliği, çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve ücret tatmini önemli bir faktör olarak ifade edilmiştir. Çalışan verimliliğini arttırmaya yönelik yapılan incelemelerde genel kanaat insan gücü üretkenliğinin artırılmasında organizasyon yapısının büyük etkiye sahip olduğudur.

Genel olarak yapılan çalışmalara bakıldığında işçilerin kalitesini etkileyen birçok faktörün olduğu görülmektedir. Özellikle işgörenlerin verimliliğini etkileyen en önemli faktörün ücret olduğu gözlemlenmiştir. Yumuşak (2008: 241-251) ücret bakımından tatmin olan çalışanın işine daha çok sarıldığını, işini sahiplendiğini ve bunun sonucunda da çalışanın veriminin arttığını belirtmiştir. Yapmış olduğumuz çalışmada ki analiz sonuçlarına bakıldığında, bireyin aile gelir seviyesi ile işini sevme durumu incelendiğinde, bireyin işini sevdiği yorumu yapılabilmektedir. Bireyin ücreti bir birim arttığında işini sevme durumunun 6.33 kat artacağı ifade edilmektedir. Bu da yapılan çalışmanın, daha önceden yapılan çalışmaların sonuçları ile örtüştüğünü göstermektedir.

Lojistik regresyon modeli, bağımsız değişkenler ile iki ya da çok sınıflı kategorik bağımlı değişken arasındaki ilişkinin tanımlanması için kullanılan matematiksel modelleme sistemidir. Bu modelin amacı, en az değişken kullanılarak en iyi uyuma sahip olacak biçimde bağımlı ile bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiyi oluşturan bir model kurmaktır. Bu modelleme sistemi dikkate alınarak Sivas

Organize Sanayi Bölgesinde faaliyet gösteren işletmelerdeki işçi kalitesini etkileyen faktörlerin neler olduğu ve çalışanların işlerini sevip sevmemelerini ne gibi değişkenlerin etkilediği lojistik regresyon ve ki-kare analizi kullanılarak incelenmiştir.

Araştırmada elde edilen verilere göre işçilerin kalitesini etkileyen faktörler ve işlerini sevme durumları bazı özelliklere göre değişiklik göstermektedir. İşçiler genellikle teknolojiyi takip ettiklerini fakat; işleri ile ilgili sempozyum ve kongrelere katılmadıklarını belirtmişlerdir. İşçi kalitesini daha iyi konuma getirmek için işverenlerin işyerinde çalışanlar için sempozyum düzenlemeleri ve işleri ile ilgili eğitim vermeleri gerekmektedir. İşyerinde bu tür uygulamalarla çalışanlar işlerini daha bilinçli bir şekilde yürüteceklerdir.

Ayrıca Organize Sanayi Bölgesi'nde faaliyette bulunan işletmelerin çoğu küçük ölçekli olduğu için genellikle lise mezunu eleman çalıştırmaktadırlar. Üniversite mezunu çalışanları baz alarak işletmelerini büyütüp, üniversite mezunu çalışan sayısını artırırlarsa kalite yönünden daha başarılı olacaklardır.

Ürünün Pazar payındaki çıtasını yükseltmede önemli bir yere sahip olan Ar-Ge bölümünün bir çok işletmede olmaması da bir dezavantaj olarak görülmektedir. Bu kapsamda Ar-Ge bölümünün işletme içinde ayrı bir departman olarak oluşturulması işletmelere önerilmektedir.



KAYNAKÇA

- Acar Ahmet Cevat, Dündar Gönen, Adal Zeki, Ataay İsmail, Sadullah Ömer, Özçelik Oya, Uyargil Cavide a.g.e., s.208-209.
- Ahmad, Irtishad (2000). "Data Warehousing in Construction Organizations", Construction Congress VI, Florida, 194–203.
- Akpınar Haldun, (2000). "Veri Tabanlarında bilgi keşfi ve Veri Madenciliği", İ.Ü. İşletme Fakültesi Dergisi, 29 (1), 1-22 Alkan Yaşar, Soğancıoğlu Şeniz ve Pamukçu Fehmi (1989) Vardiya çalışmasının yarattığı stres, 2. Ulusal Ergonomi Kongresi, M.P.M. Yayın No: 379, Ankara, 94-95.
- Arnold, John ve Davey, Kate Mackenzie (1999). "Graduates' Work Experiences as Predictors of Organisational Commitment, Intention to Leave, and Turnover: Which Experiences Really Matter?" Applied Psychology: An International Review, 48(2): 211-238.
- Ayık Ziya, Özdemir Abdülkadir, Yavuz Uğur (2007). "Lise Türü Ve Lise Mezuniyet Başarısının, Kazanılan Fakülte İle İlişisinin Veri Madenciliği Tekniği İle Analizi", Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 10(2): 441-454.
- Bayazıt, Özden (1998). "Toplam Kalite Yönetiminin Yürütülmesinde Önemli Bir Araç: Kalite Çemberleri" Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 53(1): 95-105.
- Beauregard, Alexandra ve Henry, Lesley C. (2009). "Making the Link between Work-Life Balance Practices and Organizational Performance" Human Resource Management Review, 19: 9-22.
- Bedük, Aykut (2005). Modern Yönetim Teknikleri, 1. Baskı, Gazi Kitabevi, Ankara, s.3.
- Beh, Loo-See ve Rose, Raduan Che (2007). "Linking QWL and Job Performance: Implications for Organizations" Performance Improvement, 46(6): 30-35.
- Berenson, M. L. and Levine, D. M. (1996). Basic Business Statistics: Concepts and Applications, Sixth Edition, Prentice-Hall International, pp.837–838.

- Berry, Michael ve Linoff Gordon (2004). "Data Mining Techniques: For Marketing, Sales, and Customer Relationship Management 2nd ed." Wiley, USA.
- Bigus, Joseph (1996). "Data Mining With Neural Networks: Solving Business Problems from Application Development to Decision Support", McGraw Hill.
- Bircan, Hüdaverdi (2004). "Lojistik Regresyon Analizi: Tıp Verileri Üzerine Bir Uygulama". Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 8: 185-208.
- Bumin Birol ve Erkutlu Hakan (2002). "Toplam Kalite Yönetimi ve Kıyaslama (Benchmarking) İlişkileri", Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 1/2002, ss. 23.
- Bowditch, James ve Buono, Anthony (1994). A Primer on Organizational Behavior, USA: John Wiley and Sons Inc. Browne, J. H. (2005) "High Performance Work Strategies: Empowerment or Repression For The Working Class?" Journal of Business & Economics Research, 3(7): 1-4.
- Bromet Evelyn, Dew Amanda ve Parkinson David (1990). Spillover between work and family: A study of blue-collar working wife, Eckenrode, J. ve Gore, S. (Ed.), Stress Between Work and Family. Plenum, New York/London, 133–151.
- Carayon Pascale ve Smith Michael (2000). "Work Organization and Ergonomics" Applied Ergonomics, 31: 649-662.
- Carter Carolyn, Pounder Diana, Lawrence Frances ve Wozniak Patricia (1990), Factors related to organizational turnover intentions of Louisiana extension service agents, Meadow, H.L. ve Sirgy, M.J. (ed.), Quality-Of-Life Studies in Marketing and Management (International Society for Quality-of-Life Studies, Blacksburg, Virginia), 170–181.
- Chan Simon (2010). "Does workplace fun matter? Developing a useable typology of workplace fun in a qualitative study" International Journal of Hospitality Management, 29(4), 720– 728.

- Cooper Carey (2009). "The Transition from the Quality of Working Life to Organizational Behavior: The First Two Decades" *Journal of Organizational Behavior*, 30:38.
- Coskun, Can Aktan "Üniversitelerde Motivasyon Yönetimi", <http://www.canaktan.org/egitim/universite-reform/motivasyon.htm> Erişim Tarihi: 20.06.2019.
- Coulter David, Bate Andrew, Meyboom, Ronald, Lindquist Marie, Edwards, I. Ralph (2001). "Antipsychotic drugs and heart muscle disorder in international pharmacovigilance: Data Mining Study", *BMJ*, 322 (7296): 1207–1209.
- Danford Andy, Richardson Mike, Stewart Paul, Tailby Stephanie, Upchurch Martin (2008). "Partnership, High Performance Work Systems and Quality of Working Life" *New Technology, Work and Employment*, 23(3): 151-166.
- Davenport, Jacqueline (1983). Whatever happened to qwl?. *Office Administration and Automation*, 44, 26-28.
- Deconinck Eric, Hancock Emerson, Coomans Danny, Massart Desire L., Heyden, Yvan Vander (2005); "Classification of drugs in absorption classes using the classification and regression trees (CART) methodology", *Journal of Pharmaceutical and Biomedical Analysis*, 39 : 91–103.
- Diken, Ahmet (1998). *Sanayi ve Hizmet İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi*, Konya Ticaret Odası Eğitim ve Kültür Yayınları no: 8, Konya, s.2.
- Efil, İsmail (1993). *Toplam Kalite Yönetimi ve Toplam Kaliteye Ulaşmada Önemli Bir Araç-ISO 9000 Kalite Güvencesi Sistemi*. Bursa:Uludağ Üniversitesi Basımevi, Erdem, Barış (2013); "Çalışma Yaşam Kalitesini Etkileyen Faktörlerin İşgörenler Tarafından Algılanması" *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 35: 135-144.
- Fayyad Usama, Piatetsky Shapiro Gregory ve Smyth Padhraic (1996). "The KDD Process for Extracting Useful Knowledge From Volumes of Data", *Communications of the ACM*, 39 (11): 27-34
- Feigenbaum, Abbott (1983). *Total Quality Control*. Baskı, McGraw-Hill,

- Fields, Mitchell ve Thacker, James (1992). "Influence of Quality of Work Life on Company and Union Commitment" *Academy of Management Journal*, 35(2): 439-450.
- Garg Pooja ve Rastogi Renu (2006). "New Model of Job Design: Motivating Employees' Performance" *Journal of Management Development*, 25(6): 572-587.
- Giesecke, Joan (2007). *Emotional Intelligence*, Lincoln, University of Nebraska-Faculty Publications.
- Gilbert, Beth (1989). "The Impact of Union Involvement on the Design and Introduction of Working Life" *Human Relations*, 42(12): 1057-1078.
- Gillespie Michael, Denison Dan, Haaland Stephanie, Smerek Ryan ve Neale, William S. (2008). "Linking Organizational Culture and Customer Satisfaction: Results from Two Companies in Different Industries" *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 17(1): 112-132.
- Gözlü, Sıtkı (1990). *Endüstriyel Kalite Kontrolü*. Teknik Üniversite Matbaası, İstanbul.
- Gujarati, Daniel (2006). *Temel Ekonometri*, (Çev. Ü. Şenesen ve G.G. Şenesen), Literatür Yayıncılık. İstanbul.
- Gupta Anil ve Govindarajan Vijay (2000). "The Social Ecology of a Knowledge Machine" *Sloan Management Review*, 42(1): 71-80.
- Guthrie, James (2000). "Alternative Pay Practices and Employee Turnover: An Organization Economics Perspective" *Group & Organization Management*, 25(4): 419-439.
- Güler, Hüseyin (2005). "Türk Bankacılık Sektörünün Lojistik Regresyon ve Diskriminant Analizi ile İncelenmesi". Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ekonometri A.B.D, Ankara.
- Hamşioğlu, Buğra (2011). "Pazar Yönlülük, Kalite Yönlülük ve İşletme Performansı İlişkisi: İlaç Sektöründe Yapılan Bir Çalışma". *Ege Akademik Bakış*, 11(1): 91-101

- Hoscan, Ensari (1999). 21. Yüzyıl Okulları İçin Toplam Kalite Yönetimi, 2. Baskı, Sistem Yayınları, İstanbul
- İncir, Güler (1991). Çalışma yaşamının kalitesinin geliştirilmesi: Bir örnekçe, 3. Ergonomi Kongresi. ODTÜ-MPM, Ankara (MPM Yayınları, 441: 230-243).
- Kara Derya, Uysal Muzaffer, Sirgy Joseph, Lee Gyumin (2013). “The effects of leadership style on employee well-being in hospitality”, International Journal of Hospitality Management, 34, 9-18.
- Kaşko, Yeliz (2007). “Çoklu Bağlantı Durumunda İkili (Binary) Lojistik Regresyon Modelinde Gerçekleşen 1.Tip Hata ve Testin Gücü”.Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Zootekni A.B.D., Ankara
- Kavrakoğlu, İbrahim (1993). Kalite Güvencesi, ISO 9000 ve Toplam Kalite, Rekabetçi Yönetim Dizisi: 1, İstanbul
- Kaymaz, Kurtuluş (2003). Çalışma yaşamında kalite. İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 5(1), Erişim tarihi: 21.06.2019,
- Kecman, Vojislav (2001). “Learning and Soft Computing: Support Vector Machines, Neural Networks, and Fuzzy Logic Models”, The MIT Pres, Cambridge, MA, 1-4.
- Keser, Aşkın (2005). “Çalışma Yaşamı ile Yaşam Doyumu İlişkisine Teorik Bakış” Prof.Dr. Toker Dereli’ye Armağan, İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Dergisi, 897-913.
- Kalayanee Koonmee, Anusorn Singhapakdi, Busaya Virakul ve Dong-Jin Lee, (2010); “Ethics institutionalization, quality of work life, and employee job-related outcomes: A survey of human resource managers in Thailand”, Journal of Business Research, 63, 20–26.
- Koyuncugil, Ali Serhan (2007). “Borsa Şirketlerinin Sektörel Risk Profillerinin Veri Madenciliğiyle Belirlenmesi”, Sermaye Piyasası Kurulu Araştırma Raporu, Ankara, 1-29.
- Kozak Meryem Akoğlan ve Akçay, Alev DüNDAR (2010). Otel Çalışanlarının İşte Kalma Niyeti Üzerine Bir Uygulama, V. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi Bildiriler Kitabı, 356- 376.

- Köktürk Füzün, Ankaralı Handan Sümbüloğlu (2009). Vildan, "Veri Madenciliği Yöntemlerine Genel Bakış", Türkiye Klinikleri Journal of Biostatistics, 1 (1): 20-25.
- Kavrakoğlu İbrahim ve Balkır Melike, ISO 9000 Deneyimi:Türkiye Belçika, İsrail, Kalder Yayınları No:11, İstanbul, s.s. 5-6.
- Loscocco, Karyn ve Roschelle Anne (1991). Influences on the quality of work and nonwork life: Two decades in review. Journal of Vocational Behavior, 39, 182–225.
- Lowe, Garaham (2001). "Quality of Work-Quality of Life" Work/Life Balance and Employee Wellness Strategies Conference, 14 May 2001, Edmonton.
- Marta, Jamet, Kalayanee Koonmee, Anusorn Singhapakdi, Busaya Virakul ve Dong-Jin Lee (2013). Perceptions about ethics institutionalization and quality of work life: Thai versus American marketing managers", Journal of Business Research, 66, 381–389.
- Martel, Jean Pierre ve Dupuis Gilles (2006). Quality of work life: Theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument. Social Indicators Research, 77, 333-368.
- Mehta Manish, Agrawal Rakesh, Rissanen Jorma (1996). "SLIQ: A Fast Scalable Classifier for Data Mining", 5th International Conference on Extending Database Technology, Fransa, 18-32
- Meyer John ve Allen Natalie (1997). Commitment in Workplace, Theory, Research and Application, London, Sage.
- Meyer John Stanley, David Herscovitch Lynne ve Topolnytsky Laryssa (2002). "Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A Meta-analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences" Journal of Vocational Behavior, 61: 20-52.
- Mıyauchi, Ichiro (1999). Quality Management in Japan Seminar 1otes, BZD Yayıncılık, İstanbul

- Morrow Paula, McElroyb James Laczniakc, Kathleen S. ve Fenton, James (1999). “Using Absenteeism and Performance to Predict Employee Turnover: Early Detection through Company Records” *Journal of Vocational Behavior*, 55: 358-374.
- Murat Dilek ve Işığışok Erkan (2007). “2007 Seçim Döneminde Ekonomik ve Siyasi Duruma İlişkin Beklentiler: Bursa Uygulaması” 8. Türkiye Ekonometri ve Ğstatistik Kongresi 24–25 Mayıs 2007 – İnönü Üniversitesi, Malatya
- Atay, Mustafa (2006). “Ücret Yönetimi”, <http://www.sitetky.com/frameset/iky/ikymain14.html>, 26.04.2006
- Nadler, David ve Lawler Edward (1983). “Quality of Work Life : Perspectives and Directions”, *Organizational Dynamics*, vol 11, issue 8, s.20-30
- Otto Ann ve Bourguet, Claire (2006). “Quality of Work Life Programs in U.S. Medical Schools: Review and Case Studies” *CUPA-HR Journal*, Spring/Summer, 17-26.
- Öğüt Adem (2001). *Bilgi Çağında Yönetim*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, s. 194
- Özkalp Enver ve Kirel Çiğdem (2001). *Örgütsel Davranış*, Eskişehir, Anadolu Üniversitesi Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı Yayınları, 554.
- Pehlivan Gamze (2006). “Chaid Analizi ve Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 17
- Quinlan, Ross (1993). “C4.5: Programs for Machine Learning”, Morgan Kaufman, USA, 1-4
- Rethinam Guna Seelan ve Ismail, Maimunah (2008). “Constructs of Quality of Work Life: A Perspective of Information and Technology Professionals” *European Journal of Social Sciences*, 7(1): 58-70.
- Rose Che Raduan, Beh Loo See, Uli Jegak, Idris, Khairuddin (2006). Quality of work life: Implications of career dimensions. *Journal of Social Sciences*, 2(2), 61-67.

- Rose Che Raduan, Beh Loo See, Uli Jegak, Idris, Khairuddin (2006). "An Analysis of Quality of Work Life (QWL) and Career- Related Variables" American Journal of Applied Sciences, 3(12): 2151-2159.
- Güven Selim (1992). "ISO 9000 ve Kalite Sistemlerinin Belgelendirilmesi", Önce Kalite Dergisi, Kal Der Yayını, Sayı:1,1992, s.14.
- Shain, Martin and Suurvali, Helen (2001). Investing in comprehensive workplace health promotion. National Quality Institute, 38.
- Sırgy, M. Joseph, Efraty David, Siegel Phillip ve Lee, Dong Jin (2001); "A New Measure of Quality of Work Life (QWL) Based on Need Satisfaction And Spillover Theories", Social Indicators Research, 55, 241–302.
- Silahtaroglu, Gökhan (2008); "Kavram ve Algoritmalarıyla Temel Veri Madenciliği", Papatya Yayıncılık Eğitim, İstanbul, 33, 45-47, 58
- Sivadas, Eugene ve Baker-Prewitt, Jamie L. (2000). "An Examination of the Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction, and Store Loyalty" International Journal of Retail & Distribution Management, 28(2): 73-82.
- Smith, David C. (1983). QWL, EI needed now more than eve. Ward's Auto World, 19, 12.
- Solmuş, Tarık (2000). İş yaşamında kalite ve kaliteyi arttırmaya yönelik program. Türk Psikoloji Bülteni, Eylül, 18.
- Soylu Kaan ve Suer Ahmet (2002). Toplam Kalite Yönetim Sözlüğü-Terimler ve Tanımlar, İstanbul,
- Straw Ronnie ve Heckscher Charles (1984). Quality of work life: New working relationships in the communication industry. Labor Studies Journal, 9, 261-274.
- Şimşek Şerif, Akgemci Tahir ve Çelik Adnan (1998). Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım.
- Thomas, Lyn (2000). "A Survey of Credit and Behavioral Scoring: Forecasting Financial Risk of Lending to Consumer", International Journal of Forecasting, 16 (2): 149–172 Trau, R. Nam Cam ve Härtel, Carmine Emma

- (2007) "Contextual Factors Affecting Quality of Work Life and Career Attitudes of Gay Men" The Employee Responsibilities and Rights Journal, 19(3): 207-219.
- TSE Halkla İlişkiler Müdürlüğü, TSE-ISO 9000 Kalite Broşürü, TSE Yayını, Ankara, 1996, s.1.
- Vural Tuba, Gürcü Banu, Agaç Saliha (1999). "İş Görenlerin Motivasyonu Üzerine Bir Arastırma" Kamu Yönetiminde Kalite 1. Ulusal Kongresi, TODA_E Yayınları, Ankara , s.167
- Tunay, Kaşif Batu (2001). "Türkiye'de Paranın Gelir Dolasım Hızlarının Mars Yöntemiyle Tahmini", ODTÜ Gelişme Dergisi, 28 (2): 431-454
- Tütüncü, Özkan (2000). "Karayolu İşletmelerinde İşten Ayrılma Eğilimin Analizi" Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2(4): 106-121.
- Ulusoy, Mesut (1997). "Verimlilik ve Kalite", İşveren Gazetesi, MPM yayını, s,686
- Yıldırım, Engin; "Türkiye'deki Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının işçiler ve Endüstri İlişkileri Üzerindeki Etkileri", http://www.sosyalsiyaset.com/documents/tky_uygulamaları.htm
- Yumuşak, Sedat (2008). "İşgören Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması" Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi 3: 241-251
- Yüksel, İhsan (2004). Çalışma yaşamı kalitesinin tipik ve atipik istihdam açısından incelenmesi. Doğu Üniversitesi Dergisi, 5(1), 47-58.
- Zhou, Zhi-Hua, (2003). "Three Perspectives of Data Mining", Artificial Intelligence, 143 (1): 139-146
- [https:// www.ekolar.com/file/d/wiew](https://www.ekolar.com/file/d/wiew) Erişim Tarihi: 12.06.2019



ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı : Sultan CERAN CUNEDİOĞLU
Uyruğu : T.C.
Doğum Tarihi ve Yeri : 27.03.1986 / Sivas
e-posta :

EĞİTİM

Derece	Kurum	Mezuniyet Yılı
Lise	Kongre Lisesi	2005
Üniversite	Sivas Cumhuriyet Üniversitesi	2009
Yüksek Lisans	Sivas Cumhuriyet Üniversitesi	

İŞ TECRÜBESİ

Tarih	Kurum	Görev
2009-2012	Garanti Bankası Çağrı Merkezi	Müşteri temsilcisi
2012-Halen	S.C.Ü Şarkışla Aşık Veysel M.Y.O	Öğretim Görevlisi

YABANCI DİL BİLGİSİ

Yabancı Dilin Adı KPDS () YÖKDİL (68,75) TOEFL () EILTS ()